كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق والنزاعات؟

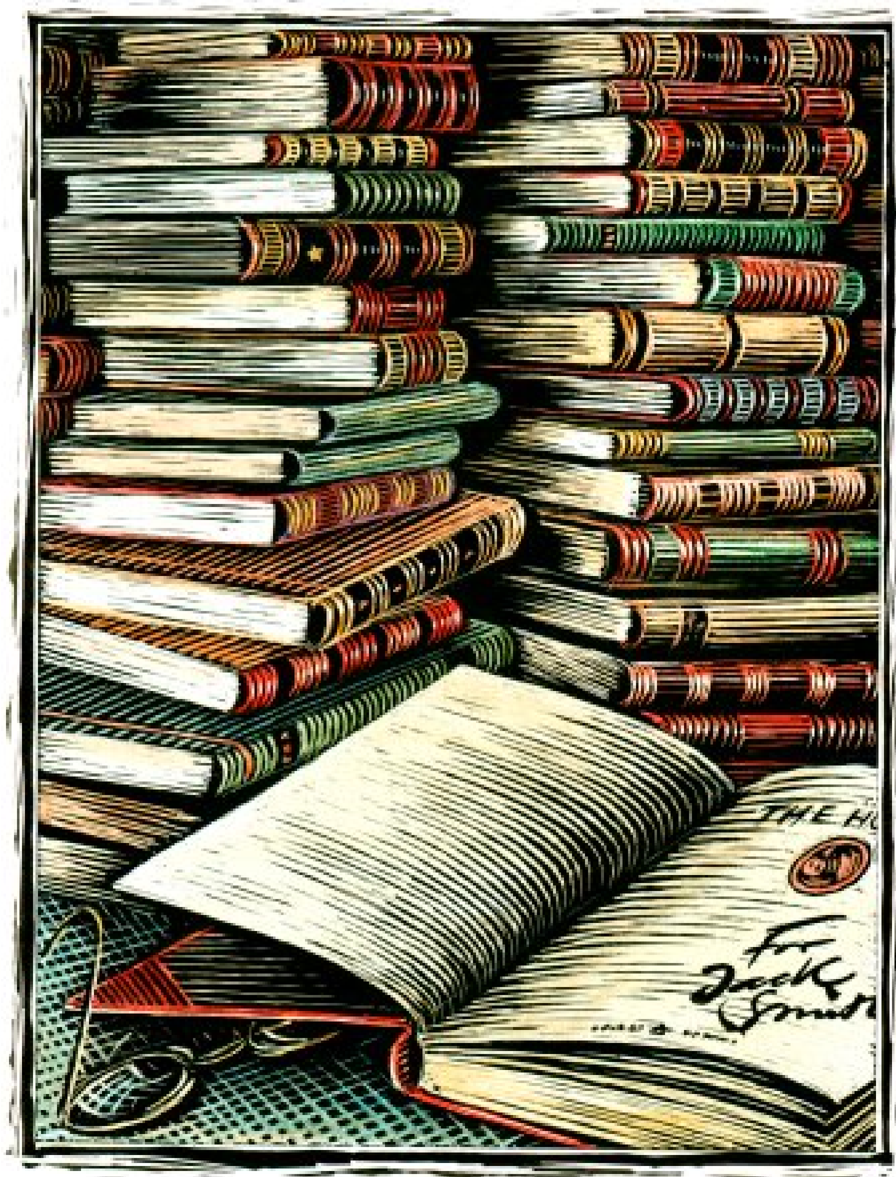
التواصل مع الأطفال



تأليف: نَعومي ريتْشمان

ورشة الموارد العربية (للرعاية الصحية وتنمية المجتمع)

غوث الأطفال البريطاني (SCF UK) **بيسان للنشر والتوزيع**



• **التواصل مع الأطفال في ظروف الضيق والنزاعات**

تأليف: نعومي ريتشمان. ترجمة: عفيف الرزاز. مراجعة وتحرير: غانم بيبي ويوسف حجار

• الطبعة العربية الأولى، ١٩٩٩.

• هذه ترجمة كاملة ومنقحة مع تعديلات مساعدة على الطبعة العربية. صدر الأصل بالانكليزية ١٩٩٣ وأعيدت طباعته ١٩٩٥.

• الطبعة العربية تصدر عن:

ورشة الموارد العربية، نيقوسيا ـ قبرص، غوث الأطفال البريطاني (SCF (UK، بالاشتراك مع «بيسان للنشر والتوزيع»، ص.ب: ٢٥٦١ـ١٣، بيروت ـ لبنان.

• صورة الغلاف عن: *Network*, Vol. 15 No. 3. (تصوير بول ماغويرغ ـ M McGuirk)

• التصميم: غانم بيبي وآمال شريف/ ورشة الموارد العربية.

• التنفيذ: آمال شريف.

• التنضيد: أحمد برجاوي.

• شجع «غوث الأطفال البريطاني» على ترجمة هذا النص، ومولها وسَهّل اختبار النصوص ميدانيًا. وأبدت بيسان للنشر والتوزيع كل تعاون في النشر والتوزيع. لكل هؤلاء خالص الشكر والتقدير

❊ ❊ ❊

* *Communicating with Children. Helping Children in Distress.* By Naomi Richman. 1993, reprinted 1995. ISBN: 1-870322-49-5. ISSN: 0966-6982 Save The Children Development Manuals.

* Arabic edition published by:

- Arab Resource Collective, ARC, P.O.Box 7380, Nicosia 1644 - Cyprus
- Save The Children (UK), 17 Grove Lane, London SE5 8RD, UK.
- With: Bissan for Publishing & Distribution, P.O. Box 13-2561, Beirut - Lebanon

* Cover Photo taken from: Network, Vol. 15 No. 3 (Photo by Paul McGuirk)

* Acknowledgements: SCF (UK) facilated the translation and field testing of the Arabic edition, and funded it. Bissan for Publishing and Distribution facilitated the publishing of the Arabic edition.

المؤلفة: نعومي ريتشمان: طبيبة أطفال نفسانية، في جعبتها خبرة سريرية تمتد إلى ثلاثين سنة. وبصفتها معيدة في «معهد صحة الطفل» في لندن انخرطت في الأبحاث، وخصوصاً في مشاكل الأطفال الصغار، وفي تعليم طيف متنوع من الأخصائيين كيفية العمل مع الأطفال. قضت الدكتورة ريتشمان ثلاث سنوات في الموزمبيق حيث عملت لمساعدة الأطفال المتأثرين بالحرب. تقيم في لندن وتتابع عملها في مساعدة الأطفال الذين تعرّضوا للعنف المنظم. وضعت الدكتورة ريتشمان أكثر من كتاب ودليل تدريبي.

«ورشة الموارد العربية» مؤسسة عربية مستقلة ذات منفعة عامة، لا تتوخى الربح التجاري، هدفها إعداد ونشر وتوزيع الكتب والمواد التعليمية والتثقيفية اللازمة في مشاريع الرعاية الصحية وتنمية المجتمع والموارد البشرية.

المحتويات

١ مقدمة

١. الغرض من هذا الدليل

يشعر الأطفال في أيام الحروب والكوارث وحالات الطوارىء بالضياع والإهمال والإغتراب ويكتشفون الحرمان وسوء المعاملة، ويشهدون أعمال العنف. فكيف يمكننا أن نساعد هؤلاء الأطفال في مثل هذه الحالات؟ إنهم يحتاجون إلى الحماية والطعام والمأوى والعناية الصحية؟ وكذلك يحتاجون أيضًا إلى:

- أناس يثقون بهم،
- وأناس يفهمون مشاعرهم ويحاولون مساعدتهم على التعامل مع وضعهم.

يعالج هذا الدليل الإحتياجات المادية للأطفال، بل احتياجاتهم العاطفية. وهدفه هو مساعدة الأشخاص الذين يعملون مع الأطفال في حالات النزاعات والطوارئ على أن:

- ينمّوا مهاراتهم في تقديم المساعدة، وخصوصاً مهارات الإصغاء إلى الآخرين والتواصل معهم.
- يزيدوا من ثقتهم في قدرتهم على كسب ثقة الأطفال والتعامل مع المشاعر المؤلمة والسلوك الصعب الذي قد يظهره الأطفال وهم تحت وطأة ما يحلّ بهم.
- يكتشفوا أولئك الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية.

ولقد وُضع هذا الدليل من أجل الذين يعملون على **تطوير برامج الخدمات والتدريب والإشراف على الآخرين** الرامية الى مساعدة الأطفال الذين يمرون بأزمة إجتماعية أو نزاع اجتماعي سواء كانوا:

- في مخيمات اللاجئين أو في أماكن إقامة مؤقتة،
- مع عائلاتهم أو مع الأهل بالتبني أو بالتكفل،
- في دور رعاية الأطفال أو في المدرسة،
- من أطفال الشوارع المشرّدين أو من الأطفال العاملين،
- في المستشفى!

ولا بد لهذا الدليل من أن يكون مفيداً للأشخاص الذين يدربون الفئات التالية:

- العاملين مع المجتمع المحلي
- المعلمين
- العاملين الإجتماعيين والصحيين وعاملي الإنعاش الإجتماعي
- العاملين في دور الأطفال
- العاملين مع «أولاد الشوارع» والأولاد المشردين

٢. عن هذا الدليل

التعامل مع المشاكل العملية

يبحث هذا الدليل المشاكل العملية التي تبرز أثناء التحادث مع الأطفال، مثل: كيفية بناء الثقة، وما العمل عندما نشعر باستياء الطفل أثناء الكلام معه، وكيف نقدم للطفل الدعم العملي والعاطفي.

كيف تتعلم أن تصبح مستمعاً جيداً

إن القدرة على الإستماع الجيد والإيصال والتواصل الجيد، وخصوصاً عندما يتعلق الأمر بالأطفال، تتطلب مهارة يجب أن نتعلمها. ولا يتعود الكبار، عادةً، كيف يتفاهمون ويتواصلون مع الأطفال في ما يتعلق بشؤون حياتهم والأشياء التي تقلقهم، وهذا الأمر يصبح تحدياً حقيقياً عندما يتعلق الأمر بأطفال يجدون أنفسهم تحت وطأة أزمة ويعيشون في ظروف صعبة. وينظر هذا الدليل الى العناصر المختلفة للتواصل مع الأطفال ويصف الطرق المستخدمة في تنمية المهارات اللازمة لذلك.

اللجوء إلى الأمثلة

ستجدون في كل أجزاء هذا الدليل أمثلة عن كيفية التحادث مع الأطفال. وقد بحثنا هذه الأمثلة في دورات من التدريب العملي. والأطفال الذين ورد ذكرهم أشخاص حقيقيون، أما التفاصيل والأسماء فقد حورت لكي لا يتم التعرف إليهم.

تساوي الاهتمام بالبنات والصبيان

استخدمنا في هذا الدليل صيغة المذكر أحياناً وصيغة المؤنث أحياناً أخرى، من أجل أن يحظى الصبيان والبنات بالقدر نفسه من الاهتمام.

وتحاول الترجمة العربية أن تفعل الشيء نفسه قدر الإمكان.

محتويات هذا الدليل

تعالج الأقسام من ٢ إلى ٥ في هذا الدليل المهارات الأساسية في التواصل: كيف نصغي إلى الآخرين ونشجعهم على التعبير عن أنفسهم، وكيف يتواصل الأطفال مع غيرهم، وعملية تعرف أحدنا إلى الآخر، وما يجب عمله بشأن العقبات التي تحول دون التواصل. ويتبع ذلك أفكار معينة حول المواساة، ووضع خطة بشكل مشترك، وكيف نُنهي المحادثة (القسم ٦).

أما القسم ٧ فيغطي طرق دعم الأطفال الذين عانوا من فقدان ذويهم أو إنفصالهم عنهم: كما يتم استكشاف طرق التحادث مع الأطفال المعوقين في القسم ٨.

ويجري أخيراً بحث كيفية العمل مع مجموعات الأطفال، والتحادث مع عائلات الأطفال والأشخاص الآخرين الذين يعتنون بهم، وبحث حاجاتنا كعاملين من الدعم، وكل ذلك بإيجاز نسبي (الأقسام ٩ و ١٠ و ١١).

٣. كيف تستعمل هذا الدليل

التمارين العملية

يحتوي هذا الدليل على عدد من التمارين العملية. يمكنكم تطبيق بعض هذه التمارين أثناء قراءة الدليل، لكن من الأفضل أن تطبِّق هذه التمارين معًا مجموعة من الأشخاص الذين يحاولون تحسين مهاراتهم في هذا المجال.

التدريب

إذا كنتم تستخدمون الدليل في تدريب أشخاص آخرين فإن بإمكانكم أن تقيموا ورشات عمل على أساس المادة والتمارين المطروحة هنا. يقدم الملحق تعليمات عن ذلك ويطرح مثالاً عن ورشة عمل تدوم ثلاثة أيام.

الدليل كمرجع

يمكن استخدام هذا الدليل مرجعًا، أي انه في حال أردتم المزيد من المساعدة في مشكلة معينة (مثل طفل لا يتواصل مع الآخرين بسهولة)، يمكنكم عندها الرجوع إلى قائمة المحتويات والعثور على القسم الملائم من الدليل للحصول على بعض الأفكار المناسبة.

٤. فهم الاختلافات الثقافية في التواصل

إن لكل ثقافة طرقها المميزة من ناحية التواصل بين الأشخاص ومن ناحية التعبير عن المشاعر والتعامل مع حالات المعاناة وفقدان الأعزاء. ويتعلم الأطفال هذه الطرق في أثناء نموهم وترعرعهم بوصفها جزءًا من المعرفة الاجتماعية التي يكتسبونها. وهناك تنوعات وتباينات كبيرة بين الثقافات. ويظهر هذا، مثلاً في كيفية طلب النصح وتقديمه، أو في كيف يتكلم الناس عن أنفسهم. وهناك تباينات أيضاً في كيفية التواصل غير الكلامي بين الأشخاص، فالإبتسامات والإيماءات وحالات الصمت تعني أشياء مختلفة في المجتمعات المختلفة. وحتى ضمن المجتمع الواحد يمكن أن تتباين أساليب التواصل الشخصي إن بحسب الطبقة الاجتماعية، والإقامة في المدينة أو الريف، والعمر أو عوامل أخرى.

وكذلك، فإن تواصل الكبار مع الأطفال يختلف من مكان إلى آخر. وعلى سبيل المثال، فإن الثقافات المختلفة تعتمد طرقاً مختلفة في تقديم النصيحة وفي المواساة. ومن المهم عند مساعدة الأطفال أن نلجأ إلى طرق تتماشى مع ثقافتهم الخاصة بهم، ويستوجب تكييف الاقتراحات الواردة في هذا الدليل وتعديلها، بحيث تتلاءم مع بيئة الطفل والظروف المحيطة به. ويشكل إدراك التباين الثقافي عنصراً أساسياً جداً في تشجيع الأطفال الذين ينتمون إلى ثقافة غير ثقافتكم.

٢ التواصل

١. ما هو التواصل؟

١ـ التواصل communicating عملية اتصال تسير في اتجاهين، وهي تشمل:

- محاولة فهم الأفكار والمشاعر التي يعبر عنها الآخرون.
- الاستجابة (أو الرد) بطريقة نافعة ومساعدة.

وهذا يعني أن قيام تواصل جيد يحتاج إلى:

- مهارات **الإصغاء** إلى الآخرين **ومراقبتهم، وفهم الرسالة التي يعبِّرون عنها.**
- مهارات في إيصال أفكاركم ومشاعركم بطريقة مساعِدة.

وتشكل هذه المهارات جزءاً من الحياة الاجتماعية اليومية العادية. أما عندما نجد أنفسنا أمام شخص مضطرب يحتاج إلى دعمنا ـ وخصوصاً إذا كان طفلاً، فعلينا أن نفكّر جيداً في كيفية الاستجابة بأفضل الطرق الممكنة. يبحث هذا القسم كيفية تشجيع الأطفال على التواصل والتعبير عن أنفسهم.

٢. التواصل مع الأطفال من مختلف الأعمار

إن حياة الأطفال الصغار جداً تدور حول محور العائلة والأشخاص الذين يعتنون بهم. ويعتمد تطور الطفل، ذكراً كان أم أنثى، على مقدار الاهتمام والرعاية الذي يوفره له هؤلاء الأشخاص. وينمو الطفل ويتطور، جسدياً وعاطفياً، من خلال التكلم واللعب ومراقبة الآخرين والمشاركة في حياة الأسرة. ومع نمو الطفل ينمو أيضًا فهمه للغة وقدرته على التعبير عن أفكاره ومشاعره.

في معظم المجتمعات، سرعان ما يقيم الطفل شبكة من العلاقات مع أشخاص من مختلف الأعمار، من الكبار والصغار. فضلاً عن أفراد الأسرة المباشرين (الأم والأب والإخوة) يتعلم الأطفال إقامة التواصل مع أفراد العائلة الكبرى (الأقارب) والأصدقاء والجيران. وهم يحتاجون إلى هذه الفرص الاجتماعية الغنية بقدر حاجتهم إلى إرشاد وتوجيه من الكبار الأقرب إليهم لكي يتطوروا عاطفياً وفكرياً.

وكثيراً ما لا يخطئ الكبار عندما يظنون بأن الأطفال دون السابعة أو الثامنة من العمر أصغر من أن يلاحظوا ما يحصل حولهم أو أصغر من أن يتمكنوا من نقل أفكارهم ومشاعرهم إلى الآخرين. ويفترض كبار كثيرون أن الأطفال لا يشعرون بضائقة الآخرين ولا يتأثرون بالأحداث الخطرة أو الحزينة، فتراهم بالتالي لا يشرحون لهم شيئاً. وهم يتركون الطفل وحده مع ذكريات أليمة مثلاً، أو دون شرح أسباب الاختفاء المفاجيء لأحد أفراد العائلة (بالموت أو الاعتقال مثلاً)، وبدون توضيح مَنْ سيعتني به بعد حصول ما حصل.

والواقع أن الأطفال يعيشون، منذ لحظة الولادة، ضمن مجموعة اجتماعية. وهم شديدو الحساسية إزاء المناخ العاطفي المحيط بهم وإزاء تصرفات الآخرين. وحتى عندما لا يستطيع الأطفال الصغار التعبير بالكلمات عن مشاعرهم أو أفكارهم فإنهم يعبرون عنها بشكل غير مباشر من خلال سلوكهم وطريقة لعبهم ورسومهم، أو من خلال أحلامهم وكوابيسهم. فمن خلال هذه التعبيرات، يطرحون أسئلة عن وضعهم أو حول الناس الآخرين. وعلينا أن نقبل أن الطفل يعبّر عن مشاعر القلق أو الحزن من خلال السلوك (كالانفعال مثلاً أو الاستيقاظ ليلاً) أكثر مما يعبر عنها بالكلمات.

إن مساعدة الأطفال تتطلّب أن نمتلك حساسية مرهفة تجاه هذا التواصل «غير المباشر» وأن نوفر الفرص للعب والأنشطة الإبداعية التي يمكن أن يعبّر الأطفال من خلالها عن أنفسهم (أنظر الفصل ٣، الفقرة ٥ ـ ٧).

ونحن نتوقع التواصل أن يصحب نموَّ الأطفال نمو في قدراتهم على التواصل وحل المشاكل وتحمل المسؤولية وإنجاز واجباتهم المدرسية.. إلخ. كثيراً ما يتوقف هذا التطور عند الأطفال الذين يعيشون حالات الحروب أو الكوارث، بل إن الأطفال قد «يتراجعون» في إنجازاتهم.

وقد يتوقف الأطفال الأصغر سناً عن الكلام أو يأخذون بالتأتأة، وقد يعودون إلى التبول في الفراش ويشعرون بالخوف من الانفصال عن أهلهم.

أما الأطفال الأكبر سناً فقد يفقدون خبراتهم الاجتماعية والتعلّمية العادية. وهم يجدون صعوبة في الدراسة وفي تكوين الصداقات ويرغبون في أن يعامَلوا كالأطفال الأصغر سنًا. وعلى سبيل المثال، فقد يصبح مزاج المراهق وطلباته شبيهة بمزاج وطلبات الطفل إبن الثلاث سنوات. ويصبح علينا أن نؤقلم طرقنا في التواصل مع هؤلاء الأطفال، كما يكون علينا القبول بالحاجة إلى معاملتهم كما لو كانوا أصغر سنًا.

ومن الضروري جداً، بالنسبة لكل طفل، إستمرار وجود واحد على الأقل من أفراد العائلة أو من الأشخاص المألوفين لديه إلى جانبه. ولهذا أهميته الخاصة جداً بالنسبة للأطفال الصغار الذين يجدون صعوبة بالغة في أن يثقوا بشخص غير مألوف وفي أن يتواصلوا معه.

٣. قيمة التواصل

الدعم المعنوي

يمكن أن تخلّف الحروب وحالات الطوارىء وراءها آلافاً من الأطفال الذين يحتاجون إلى الدعم المعنوي والمساعدة العملية. الأطفال الذين يفقدون أهلهم، بصورة خاصة، بحاجة إلى كبار يدعمونهم ويقدمون المشورة لهم، بل وحتى الأطفال الذين لم يفقدوا عائلاتهم قد لا يجدون من يسرّون إليه بما يشعرون.

الشخص الموثوق

إن الأطفال الذين يعيشون في نطاق عائلاتهم البيولوجية أو مع إمرأة أب أو زوج أم أو مع أهل بالتبني أو بالتكفّل في دور الأيتام والمآوي، أو مشردين في الشوارع يمكن أن يكونوا بحاجة إلى من يساعدهم على التغلب على صعوباتهم. وقد يعاني هؤلاء الأطفال أحياناً من الاستغلال الجنسي أو القهر الجسدي ويحتاجون إلى أن يخبروا إنسانًا ما عن هذه المعاناة. وإذا لم يكن هنالك من يستمع إلى الطفل ويساعده فإن الطفل سيبقى وحيداً مع ضائقته.

الشعور بالراحة

يشعر الأطفال عادة بالراحة عندما يبوحون لأحد ما بما في قلوبهم، أو عندما يستطيعون نقل مشاعرهم بواسطة الرسم أو اللعب. وتصبح وطأة التحمّل أخف على الطفل عندما يجد شخصاً كبيراً (أو ربما طفلاً أكبر منه سناً) يشاركه حزنه وقلقه.

التعامل مع التجارب المرة

يمكن أن يبدأ الطفل بالتالي:

- أن يبعدالتجارب المريرة، أو يفصلها كلياً، عن المشاعر المؤلمة.
- أن ينظر الى ما حصل له بمنظار مختلف، وأن يرى أن لدى الآخرين أيضاً مشاكل مشابهة.
- أن يحاول حل مشاكله الراهنة.
- أن يتطلع تدريجياً نحو المستقبل.

التواصل ضمن إطار الجماعة

من الضروري أيضاً أن يحصل الطفل على الدعم المعنوي من جماعة من الأطفال أو اليافعين، وعلى صداقتهم. وعلى الرغم من أن هذا الدليل يركز على مساعدة الكبار للأطفال، فإن الأولاد يمكن أن يقدموا الى أطفال آخرين من العمر نفسه المساعدة والعزاء أيضاً. من هنا تأتي أهمية التعرّف الى الأطفال الذين لا أصدقاء لهم ومساعدتهم من خلال تشجيع المناقشات والأنشطة الجماعية.

أهمية أنواع التواصل المختلفة

يجد الأطفال طرقًا متعددة في التواصل، فهم يعبّرون عن أنفسهم باللعب والرسم وتكوين الأشكال والموسيقى والغناء والرقص والكتابة. وعلى الرغم من أن التحادث يساعد على استعادة الثقة بالنفس وإيجاد طرق للتعامل مع الصعوبات فإن الأطفال يحتاجون أيضاً إلى فرص لاستعادة الحياة العادية واللعب والدراسة والعمل.

٤. كيف تكون مستمعاً جيداً

فكروا في شخص ما لا تحبون أن تتحدثوا إليه ولا البوح أمامه بما في قلبكم. ما سبب ذلك؟

قد تقولون أن السبب يعود إلى أن هذا الشخص قليل الصبر ولا يهتم بالآخرين، وأنه ينتقد كثيرًا وغير محبَّب، وغير جدي، وأنه ثرثار نمّام.

ومن الممكن أن تتذكروا مرات عديدة شعرتم فيها أنه من المفيد لكم أن تتكلموا عن مشكلة ما إلى إنسان صديق. فكِّروا في شخص تعرفونه وترتاحون إلى التحدث إليه، شخص ساعدكم عندما واجهتم مشكلة. وقد يكون هذا الشخص أمكم أو أباكم أو أحد أعمامكم، أو صديقاً لوالديكم أو لكم أنتم.

لماذا أحببتم التحدث إلى هذا الشخص؟

قد تجيبون أن هذا الشخص (ذكراً كان أم أنثى) محبب إلى النفس وحكيم وذو خبرة ومتفهم للأمور، وهو لا ينتقد كثيراً، ويقدم مشورة جيدة ويحافظ على ثقة الناس به، وهو إنساني ويستطيع دخول عالم الآخرين وتصور أوضاعهم، وهو يتقبل عواطف الآخرين ويستطيع تحمل المشاعر الجياشة للشخص الآخر.

٥. التواصل بدون كلام

كثيرًا ما يحصل التواصل من دون التكلم عملياً. إن تعابير وجه الإنسان وحركاته وارتفاع صوته ونبرته، كلها من وسائل التواصل، ويعتمد معناها على الثقافة المعينة التي نستخدمها. وعلى سبيل المثال، فإن إدارة الرأس يميناً ويساراً يعني «نعم» عند بعض الشعوب و «لا» عند بعضها الآخر.

ومن المهم أن نفكر إذا ما كان تواصلنا غير الكلامي يساعد الطفل على الشعور بالراحة. ويغير كثير من الكبار سلوكهم عند التحادث مع الأطفال لكي يساعدوهم على الاسترخاء والارتياح، بينما يعطل الكلام بطريقة متعالية أو صارمة «التواصل مع الأطفال» لأنه نتيجة لعدم احترام الطفل.

نبرة الصوت

يتكلم الناس أحياناً بصوت عالٍ أو بقسوة دون أن يعوا ذلك. وهذا ما يجعل الطفل يظن أن هذا الشخص غاضب منه أو إنه إنسان غير لطيف. وفي بعض المجتمعات يتحدث الكبار مع الأطفال بنبرة صوت خاصة، هي أعلى طبقة أو أهدأ أو أكثر «غناء» من النبرة التي يستخدمونها عندما يتحدثون مع أقرانهم الكبار. وهذا يُظهر لطف الإنسان الكبير ويساعد الطفل على الشعور بالأمان.

تعابير الوجه

إذا بدا علينا الضجر أو القلق أو الضيق عندما يتحدث الطفل إلينا فإنه سرعان ما سيتوقف عن الكلام. وأما أصوات التشجيع والإيماءات والإبتسامات فتُظهر له أننا نهتم بما يقوله.

ويجب أن تتغير تعابير وجهنا بحسب ما يقوله الطفل لنا. فإذا ابتسمنا مثلاً فيما الطفل يتحدث عن شيء حزين فإننا سنبدو وكأننا لا نهتم بالأمر، أو أننا غير لطفاء.

الدعابات والضحك

الدعابات والإبتسامات والضحكات يمكن أن تساعد الطفل على أن يسترخي ويبدأ بالوثوق بكم. ومع ذلك، فإن الناس يبتسمون أحياناً أو يضحكون عندما يشعرون بالحرج أو عندما لا يجدون ما يقولونه. فمن المهم أن نعرف ما الذي يجعلنا غير مرتاحين أو محرجين بحيث يمكننا أن نتجنب ردود الفعل التي يمكن أن يعتبرها الطفل غير لطيفة.

التواصل بالنظر

يختلف مدى التواصل بالنظر، الذي يتم عادة عندما يتحادث الكبير مع الصغير، باختلاف المجتمعات. ففي بعض الثقافات يتم توبيخ الأطفال، إذا هم لم يوجهوا نظرهم الى الإنسان الكبير الذي يتحدث إليهم. وفي مجتمعات أخرى يعتبر الطفل وقحاً إذا هو نظر في وجه الكبير المتحدث بدلاً من أن يخفض نظره إلى الأرض.

والأكيد هو أنه من الخطأ أن **يحدّق** الناس في وجه بعضهم البعض، إلا أن درجةً معينة من النظر إلى وجه الإنسان الآخر تساعد عادة. فحين لا تنظرون إلى الطفل إطلاقاً فإنكم لن تلاحظوا إن كان الطفل، منزعجاً أو يحتاج إلى مواساة. ومن ناحية أخرى، إذا حدّقتم في عيني الطفل طول الوقت فإن هذا سيزعجه. وعند التعامل مع الأطفال شديدي الخجل يفضل اعطاؤهم الوقت اللازم ليستعيدوا ثقتهم، وعدم الاقتراب منهم أو النظر إليهم كثيراً في البداية.

ترتيبات الجلوس

تختلف الثقافات بخصوص السلوك الذي نتوقعه من الأطفال في حضرة الكبار. ويقضي العرف أحياناً بأن يجلسوا، وأحيانًا أخرى بأن يقفوا. فمن المهم دوماً مساعدة الأطفال على الاسترخاء من خلال التأكد من كونهم مرتاحين ولا يشعرون بالرهبة أمام الإنسان الكبير، كما يمكن أن يحدث مثلاً عندما ينظر رجل طويل القامة وهو واقف إلى طفل جالس.

ويجد أناس كثيرون أن الترتيب الأكثر راحة هو أن يجلس الكبير والطفل، أحدهما إلى الآخر، على شكل، زاوية صغيرة، بحيث يكونان على المستوى نفسه ولكن ليس وجهاً لوجه تماماً، مثلاً: «يتربع» الإثنان على حصيرة أو يجلسان على مقعدين متقاربين.

٦. التحادث

إن **توجيه الأسئلة** بالطريقة الصحيحة يساعد الطفل على الاسترخاء ونقل أفكاره ومشاعره بسهولة وحرية. ويمكننا تصنيف الأسئلة ضمن أنواع ثلاثة: أسئلة مغلقة، وأسئلة موجهة، وأسئلة مفتوحة.

الأسئلة المغلقة	الأسئلة الموجهة	الأسئلة المفتوحة والتعليقات
هذه أسئلة لا تحتاج إلى جواب بأكثر من «نعم» أو «لا»، أو إلى جواب بمثل هذه البساطة. وقد نود أحياناً أن نوجه أسئلة بهذه الصيغة مثلاً: «كم عمرك؟»، «كم عدد إخوتك وأخواتك؟»، «أين تسكن؟»، «في أي صف أنت في المدرسة؟». ولكن هذه الأنواع من الأسئلة لا تشجع الطفل على الكلام بحرية لأن لكل سؤال جواب واحد. فبعد أن يقول الطفل «عمري ثماني سنوات» ينتهي الحديث ويكون عليك أن تبدأ ثانية بسؤال آخر.	هذه أسئلة «توحي» بالجواب. فحين نطرح أسئلة مثل: «هل كل شيء على ما يرام؟»، «هل توافق؟»، «أنت تحب العيش هنا، أليس كذلك؟»، يكون الجواب «نعم» أو «لا» مُوحى به سلفاً. ويجد معظم الأطفال صعوبة في قول«لا» عند طرح السؤال عليهم بهذه الطريقة، ويقولون «نعم» حتى لو لم يكونوا موافقين فعلاً. فهم يشعرون أن المستمع لا يريد أن يسمع عن أي مشاعر سلبية أو قلق. هذه الأسئلة «توجِّه» الطفل إلى إعطاء جواب معين.	تشجع هذه الأسئلة الطفل على التعبير عن أفكاره والكلام عن مشاعره، وهي لا توحي بأن هناك أجوبة، صحيحةً أو أجوبة خاطئة. ومن الأمثلة على الأسئلة المفتوحة: «ماذا حدث بعد ذلك؟»، «هل لك أن تخبرني عن ذلك؟»، «أخبرني عن عائلتك»، «كيف يبدو لك العيش هنا؟»، «ما هي صعوبات الحياة هنا؟»، «ماذا فعلت عند ذلك؟». ومن شأن تعليقاتنا على ما يخبرك به الطفل أثناء المحادثة أن تدل أيضاً على أننا نستمع له ونحاول أن نفهمه. ومن الأمثلة على التعليقات: «لا بد أن هذا كان مخيفاً جداً»، «ستحتاج إلى وقت لتجاوز ونسيان تجربة كهذه»، «ما حدث لك شيء محزن جداً». إن مثل هذه الأسئلة والتعليقات تشجع الطفل على الاستمرار وتدل على أننا نهتم بما يخبرنا به وأننا نستمع بانتباه. و«الأسئلة المفتوحة» تساعدنا على معرفة أشياء أكثر عن حياة الطفل ومشاعره والأمور التي يعتبرها مهمة. ويجد الناس عادة أنه من المفيد توجيه خليط من أسئلة مغلقة تهدف الى اكتشاف حقائق معينـة، وأسئلة مفتوحة تشجع الطفل على التعبير عن نفسه بحرية.

ملاحظة: يجب أن نطرح على الطفل سؤالاً واحدًا بعد الآخر، فإذا طرحنا مجموعة من الأسئلة مرة واحدة فإن الطفل سيرتبك.

استخدام لغة بسيطة

كثيراً ما يتكلم الكبار مع الصغار من دون التوقف للتفكير والتأكد من أن كلامهم مفهوم. الكلمات الطويلة أو الصعبة، والجمل أو الأفكار المعقدة، تترك الطفل مشوشاً. حاولوا أن تشرحوا له الأشياء بطريقة تربطها بتجاربه.

هل يفهمنا الطفل؟

إذا كنا نتكلم مع الطفل عن موضوع مشحون بالعاطفة، كالعثور على عائلته مثلاً، فسيكون استيعابه صعباً عليه لأنه سيشعر بتأثر شديد. وإذا أردنا التأكد من أنه يفهم كلامنا فقد لا يكفي القول: «هل فهمت ما أقول؟» أو «هل هذا واضح؟» لأن هذان هما سؤالان موجّهان، ومن المرجح أن يجيب الطفل بـ «نعم» حتى وإن لم يفهم.

عوضاً عن ذلك علينا أن نسأل الطفل إذا كان يريد أن نكرر ما قلناه له، أو إنْ كانت لديه أي أسئلة أو إن كان هنالك شيء بحاجة إلى إيضاح. وبإمكاننا كذلك أن نطلب من الطفل تكرار ما سمعه ثم نوضح أي التباس أو غموض عنده. يمكن أن نقول: «دعنا نرى إنْ كنتُ قد أوضحتُ الأمر كما يجب. أخبرني بما قلتُه لك عن (كذا). وسأكرره على مسامعك إنْ كان غير واضح».

أحياناً، قد لا نسمع ما يقوله الطفل بوضوح، وقد نحتاج إلى أن نطلب تكراره. عندها يمكن أن نقول: «إن صوتك لطيف وناعم، ولكني نصف أطرش ولا أسمعك كما يجب، هل تستطيع أن تكلمني بصوت أعلى قليلاً، وأن تكرر ما قلت». وإذا صعب على الطفل أن يتحدث بصوت أعلى فيمكن الانتظار قليلاً حتى يصبح أكثر ثقة بنفسه ويستخدم طرق تواصل أخرى (أنظر القسم ٥). وإذا كان ما يقوله الطفل مشوشاً أو ملتبساً واستحال إيضاحه فعلينا أن نعود إلى الأمر بعد حين أو في وقت آخر.

استخدام اللغة الأم

من المهم جداً أن يفهمنا الطفل فعلاً إذا كنا نتكلم لغة هي ليست لغتنا الأم أو اللغة الأم للطفل. يمكن أن نستخدم مترجماً إذا احتاج الأمر ولكن علينا أن ن تذكَّر الصعوبات التي يمكن أن تنجم عن ذلك.

فالمترجم يمكن أن:

- يجد صعوبة في ترجمة إحدى اللغتين المستعملتين.
- يملك مهارات تواصل ضعيفة مما يثني الطفل عن الكلام، أو يستعمل أسئلة موجِّهة.
- يأخذ الأمر بيده ويقرر هو ما يجب أن يُسأل أو لا يترجم كل ما قيل.
- يخترع الأشياء أو يسيء فهم ما قيل.

ومن المفيد تحضير المترجم لإجراء مقابلة من هذا النوع. ناقشوا مع المترجمين المحتملين أهمية السرية، وأعطوهم فرصة للتجربة ومناقشة كيف يمكن أن يترجموا كلمات أو أفكارًا معينة. ويمكن العثور عادة على مترجم دقيق وحساس، على الرغم من أن هذا قد يستغرق وقتاً. والشخص الذي في موقع السلطة لن يكون الشخص الأفضل دائماً، لأن وجوده قد يرهب الطفل ويمنعه من التكلّم بحرية.

٧. خلاصة

إن التواصل عملية تسير باتجاهين، وهي تشمل:

- **الانتباه إلى ما يقوله الشخص الآخر.**
- **الإصغاء الجيد**
- **الوعي بأن هناك طرقًا للتواصل غيركلامية.**
- **استخدام لغة بسيطة.**
- **استخدام الأسئلة المفتوحة.**
- **التأكد من أن الطفل يفهم ما نقوله.**

٨. تمارين خاصة بالقسم ٢

(١) من الذي نثق به؟

آ ـ **عمل فردي:** اكتب صفات شخص لا تود أن تبوح له بما في قلبك وصفات شخص آخر تود أن تفضي إليه بما عندك.

ب ـ مناقشة الأمر مع المجموعة

(٢) الإصغاء الجيد

آ ـ **يقوم كل اثنين بهذا التمرين.** يلعب الأول دور **المستمع** الذي يحاول تشجيع المتكلم قدر الإمكان، بينما يلعب الثاني دور **المتكلم**، ويتحدث مدة خمس دقائق عن مشكلة ما في عملهما اليومي. على المتكلم أثناء حديثه أن يراقب المستمع ليرى مدى تشجيعه للمحادثة. ثم يتبادل المتدرّبان الأدوار. وفي الدقائق الخمس التالية يصبح المستمع متكلمًا ويراقب ما يقوم به زميله ليشجعه على الكلام.

بعد ذلك، يصف كل أفراد المجموعة أن يقولوا ما الذي لاحظوه فيتصرّف المستمعين من أجل تشجيعهم على الكلام. في نفس الوقت، وعلى أوراق كبيرة، يتم تدوين قائمة بالممارسات التي تشجع الكلام، وقائمة أخرى بالتصرفات التي لا تشجع التواصل.

ب ـ **كرروا هذا التمرين في مجموعات من ثلاثة:** يتناوب المشاركون في كل مجموعة أدوار **المراقب** و **المستمع** و **المتكلم**. ويكون على المراقب أن يلاحظ كيف يشجع المستمع المتكلم أو يعطّل تواصله وما إذا كان التواصل غير الكلامي مساعداً أم لا، وما هي أنواع الأسئلة أو العبارات التي استعملها المستعمون. ويمكن أن تشمل القائمتان:

❋ الأمور التي تشجع المستمع	❋ الأمور التي تُعطّل المستمع
• ينظر إلى المتكلم بعض الوقت. • يشجع المتكلم بالإيماءات والابتسامات. • يُصدِر أصواتاً مشجعة. • يتصرف بلطف وصبر وانفتاح. • يبدي اهتماماً ويستمع بانتباه. • يطرح أسئلة لتوضيح الأمور ويسأل عن التفاصيل. • يعطي مشورة جيدة ملموسة ومحددة. • لا يقاطع المتكلم. • لا يصدر حُكماً ولا ينتقد. • يبدو جديراً بالثقة، كأن يوحي مثلاً بأنه يحافظ على سرية الحديث.	• نادراً ما ينظر إلى المتكلم. • يتصرّف بشكل غير محبب. • لا يستمع إلى ما يقال ولا يطرح أسئلة. • ينتقد المتكلم ويحكم عليه. • يتحدث كثيراً بدلاً من أن يستمع، ويجادل. • يتحدث عن نفسه. • يفعل أشياء أخرى أثناء الاستماع، كالنظر الى أوراق أو إلى أظافره. • يسخر من المتكلم ولا يأخذه على محمل الجد.

(٣) كيف يجب أن يتصرّف؟

آ ـ **ناقشوا في مجموعات صغيرة** كيف تنتظرون أن يتصرف الأطفال عندما يتحدثون مع الكبار الذين لهم علاقات مختلفة معهم كالجد والأب والأم والمعلم، مثلاً. وكيف يختلف هذا التصرف مع اختلاف عمر الطفل؟

ب ـ **ناقشوا في مجموعات صغيرة** خبرتكم في العمل مع أطفال أو كبار من ثقافات مختلفة عن ثقافتكم، وناقشوا الصعوبات التي واجهتكم في التواصل.

ج ـ **ناقشوا في مجموعات صغيرة** الكلمات والتعابير المختلفة المستخدمة للتعبير عن الحزن والخوف والقلق والغضب في اللغات المختلفة التي يتكمها المشاركون.

(٤) «تأخرت مريم ثانية»

آ ـ **لعب أدوار (تمثيل): يتوزّع المشاركون على مجموعات من ٣ ـ ٥ أشخاص**، حسب عدد المشاركين، يمثل أحد أفراد المجموعة دور **الطفل.** ويأخذ بطاقة كتب عليها: «أنت ريم، فتاة في التاسعة من العمر، تعيشين مع أبيك وزوجة أبيك وأخوين من زوجة أبيك. تصلين دوماً متأخرة إلى المدرسة لأن زوجة أبيك تكلفك بالكثير من الأعمال المنزلية التي عليك إنجازها، ولا يسمح لك بالذهاب إلى المدرسة قبل إتمامها. أنتِ تحبين الذهاب إلى المدرسة ولا تريدين الوصول متأخرة».

ويمثل عضو آخر في المجموعة دور **المعلم**، أو المعلمة. ويأخذ هذه البطاقة: «مريم فتاة في التاسعة من عمرها تصل دوماً متأخرة إلى المدرسة، بل ولا تصل إليها مطلقاً بعض الأحيان. أنت تحاول التعامل مع هذه المشكلة، وهذه هي المرة الأولى التي تتحدث فيها إلى مريم حول سبب تأخرها».

ملاحظة: من المفيد أن يلعب المنشِّط دور المعلم في تمرين أول، يبيّن فيه كيفية التحدث إلى مريم، بحيث يقدم للمشاركين نموذجاً جيداً عن التواصل.

ويجب أن يلاحظ **المراقبون** كيف **يبدأ** المعلم المحادثة، وكيف يقيم التواصل مع مريم، **بالكلام** و **بدون كلام** (نبرة الصوت، تعابير الوجه، التواصل بالنظر، ترتيبات الجلوس)، وما هي **أنواع** الأسئلة التي يطرحها.

ب ـ يتم عرض ملاحظات المراقبين على المجموعة بكاملها.

(٥) التواصل الجيد و التواصل السيئ

لمساعدة المجموعة على فهم المزيد عن التواصل يستطيع المنشِّط أن يعرض على المشاركين كيف يُلعب الدور بشكل سيء، ثم يطلب من المجموعة التعليق على ذلك، وبعدها يكرر المحادثة بشكل جيد.

٣ التعارف

١. بناء الثقة

لا يمكننا أن نتوقع من طفل أن يفضي إلينا بما في قلبه فوراً إذا كنا غرباء عنه، أو إذا لم نكن قد تحدثنا إليه من قبل بأكثر من قول: «صباح الخير، كيف حالك؟». صحيح أن لدى بعض الأطفال ضغطاً داخلياً في مشاعرهم يجعلهم يتكلمون عنها فوراً لأي شخص كبير يبدي اهتماماً بذلك، ولكن - عادة - لا بدّ لنا من أن نقيم علاقة ثقة مع الطفل من خلال اهتمامنا وصبرنا.

ويريد الأطفال أحياناً أن يبقى تواصلهم معنا سرياً - مثلاً إذا كانوا يعانون من الاستغلال الجنسي أو العنف الجسدي في البيت - ومع ذلك فإنه من الأفضل أن نطلب الإذن من عائلة الطفل أو الوصي عليه قبل الاتصال الأول به إنْ كان ذلك ممكناً، وأن نُشرك هؤلاء في جهودنا لتقديم المساعدة، فهذا يساعد على خلق الثقة عند الطفل.

الاهتمام

لكسب ثقة الطفل علينا أن نظهر له الدفء في علاقتنا معه وأن نهتم حقاً بحياته وآماله وصعوباته.

الصبر

هذه إحدى أهم الصفات لدى الذين يريدون تقديم المساعدة للأطفال، فالوقت عامل ضروري لبناء علاقة ثقة.

كيف نتصرف

إن سلوكنا في الحياة اليومية وعلاقتنا مع الأطفال هما مفتاح المساعدة. ويمكننا أن نبدأ بالمساعدة حتى من دون قول أي شيء:

- إذا خلقنا جواً من الأمان والثقة يبدأ فيه الأطفال بالإسترخاء،
- واحترمنا معتقدات الأطفال وعاداتهم،
- وتشاركنا معهم - إن أمكن - جزءاً من حياتهم اليومية، كأن نلعب أن نعمل معهم.

٢. بدء المحادثة

قبل مقابلة الطفل

أحياناً، تتأثر طريقتنا في الاستماع بما كنا قد سمعناه عن الطفل. فقد يخبرنا الناس، مثلاً، أنه «سيء» للغاية. فعليكم، قبل مقابلتكم الطفل، أن تفكروا بما قيل لكم،

وما إذا كان ذلك قد جعلكم تتخذون موقفاً ناقداً منه. حاولوا أن تحافظوا على ذهنية منفتحة تجاه الطفل ووضعه.

أين نجري المقابلة؟

غالباً ما تجري أفضل المحادثات أثناء نزهة أو عندما نعمل مع الشخص الآخر أو نقوم معه بأي نشاط مشترك. وتأكدوا ـ أينما كنتم ـ من توفير وقت كاف للمحادثة وأن تجري المقابلة في خلوة، قدر الإمكان.

كيف نعرِّف بنفسنا؟

إذا لم تكن قد التقيت مع الطفل قبلاً فعليك أن تقدم له شرحاً بسيطاً عن نفسك: من أنت، إسمك، سبب وجودك في المكان. وحتى إن كنتما تعرفان بعضكما جيداً فقد يكون مفيداً أن تشرح للطفل سبب هذا اللقاء بالذات. ويمكنك أن تقول: «سمعت أنك قلق بشأن أهلك واعتقدت أن من المناسب أن آتي وأتحدث معك»، أو: «سمعت أنك تتغيب كثيراً عن المدرسة وأردت أن أرى إن كنت بحاجة لأي مساعدة بشأن المدرسة»، أو: «إني مهتم بمعرفة نوعية الحياة التي يعيشها الأطفال هنا».

المحافظة على سرية التواصل

علينا أن نوضح للطفل أن ما سيقوله لنا سيبقى سراً. وإذا كان هنالك ما نحتاج إلى مناقشته مع آخرين (مع فردٍ من أفراد عائلة الطفل، مثلاً) فالأفضل أن نوضح السبب للطفل وأن نطلب موافقته.

إسألوا الطفل، إذا ما كان يريد أن يحضر المقابلة أي شخص آخر. أحياناً ، ترغب مجموعة من الأطفال في أن تبقى معاً، أو أن يبدي الطفل رغبة واضحة في أن تتم المقابلة معه وحده، أو برفقة صديق واحد فقط.

مساعدة الطفل على الاسترخاء

من المفيد أن تبدأ المحادثة بشكل طبيعي كأن نسأل الطفل عن اسمه وعمره وصحته، وما إذا كان يذهب إلى المدرسة، واهتماماته.. إلخ، بحسب ما يقتضيه الوضع. وبهذه الطريقة تظهر للطفل أن أمور حياته العادية مهمة بالنسبة لنا، وأننا نهتم به كشخص. ويمكننا ـ مثلاً ـ أن نجعله يصف لنا نشاطاً من نشاطاته: كيف يصطاد السمك أو كيف يذهب إلى المدرسة. مثل هذه البداية تساعد الطفل على أن يسترخي ويتآلف معنا. بعد ذلك يمكننا أن نبدأ الحديث عن مواضيع أكثر حساسية.

وقد يتململ الأطفال ويعصّبون ويقضمون أظافرهم ويقومون بحركات مستمرة وهم جالسون عندما يريد أحد الكبار التحدث إليهم. وبدلاً من لفت الانتباه إلى هذا الأمر، يوفر البعض للطفل أشياء مختلفة، كالحصى مثلاً، لكي يعبث بها وتساعده على التخفيف من توتره. وبدلاً من بدء المحادثة بشكل مباشر يمكننا أن

نطلب من الطفل أن يرسم شيئاً ما، كعائلته أو تجربة مرّ بها أو أي شيء يريد هو أن يرسمه، ثم نستخدام ما يرسمه كنقطة انطلاق للتعارف.

كم يجب أن تدوم المحادثة؟

كثيراً ما تكون المحادثات مع الأطفال قصيرة جداً ولا تستمر أكثر من دقائق قليلة لا تكفي للاسترخاء والتعارف واستكشاف الصعوبات. ويحتاج معظم الأطفال إلى وقت «للتسخين»، ومن الأفضل عادة إجراء محادثة واحدة طويلة بدلاً من إجراء محادثتين أو ثلاث لا تستمر كل منها أكثر من خمس دقائق. وقد يفضل الأطفال الذين يعانون من ضيق شديد اجتماعات عديدة وقصيرة معك، إلا أن المقابلة عادة لا يجب أن تقل عن ٢٠ دقيقة.

هل أكتب ملاحظات أثناء الحديث؟

يجد معظم الناس صعوبة في التركيز على الحديث مع طفل وتسجيل ملاحظات في آن معاً. من الأفضل التركيز على **إقامة الاتصال** مع الطفل، وربما مع تسجيل ملاحظات مختصرة جداً يمكن التوسع فيها فيما بعد، إذا كان الأمر ضرورياً. وقد يتوجب عليك تسجيل بعض التفاصيل، كالإسم والعمر وأماكن وجود الأقارب، خصوصاً إن كنت تحتاج إلى البحث عن العائلة. فمن الأفضل أن يتم ذلك بعد أن تكون قد سنحت الفرصة للتعارف مع الطفل.

وكثيراً ما يساور الشك اللاجئين والناس الذين يجدون أنفسهم في أوضاع صعبة حول الهدف من تسجيل أقوالهم على الورق، وحول كيفية استخدام هذه المعلومات. فيجب أن نشرح بوضوح تام لماذا نسجل ما نسجله، وما الذي سيحل بهذه الأوراق. وعلينا كذلك أن نوازن بين الحاجة إلى الحصول على معلومات مناسبة بخصوص الأطفال وبين الحاجة إلى تجنّب إثارة المزيد من القلق في نفوسهم.

٣. معلومات ومشاعر

جمع المعلومات والحقائق ليس هدفاً بحد ذاته بل وسيلة لفهم الطفل وصعوباته. وهو ما يسمح لنا بتوفير الدعم العملي والعاطفي للطفل. فعلينا إذن أن نتفهم مشاعره ونواسيه إن هو أخبرنا بأمر محزن.

طلب التفاصيل

حاولوا أن تأخذوا فكرة عن الصعوبات التي واجهها الطفل في الماضي أو التي يواجهها الآن. ومن المفيد أن تطلبوا من الطفل أن يعطيكم بعض التفاصيل عن حياته اليومية الراهنة، منذ استيقاظه في الصباح وحتى ذهابه إلى النوم ليلاً، أو أن تطلبوا منه وصف حياته الماضية: «هل تستطيع أن تروي لي قصة حياتك؟». وبهذا ستتكون لديكم نظرة أكثر واقعية بخصوص وضعه.

عمّا سنتحدث؟

تشكل النقاط التالية الخطوط العريضة للمواضيع التي يمكن أن تتكلم عنها:

- مع من يعيش الطفل وأين تعيش بقية أفراد عائلته أو عائلتها؟
- وضع العائلة، من ناحية السكن والأرض والعمل والمدخول والصحة.
- المدرسة والصحة والعمل.
- الأصدقاء والنشاطات الترفيهية.
- صعوبات حياته أو حياتها الراهنة.
- صعوبات الماضي وما شهده أو اختبره من عنف وتشريد وموت وجوع وخوف.
- قلقه وآماله وخططه للمستقبل.
- إلى من يحكي أسراره أو تحكي أسرارها؟

فلنستخدم مخيلتنا

لنعُد بذاكرتنا إلى أيام الطفولة، إلى يوم عانيت فيه تجربة مريرة، كفقدان عزيز أو الانفصال عمن نحب أو المرض أو أي حالة ضيق أخرى. فكروا بمشاعركم يومها، بهدوء ولدقائق.

هل كان هناك إنسان كبير ساعدك في صعوباتك؟ وإن لم يكن هناك مثل هذا الإنسان فما هو نوع المساعدة التي كنت تسعين أو كنت تتمنين لو حصلت عليها آنذاك؟

والآن، حاولوا أن تتصوروا ما شعر أو يشعر به الأطفال الذين يعيشون في ظروف صعبة بسبب ما مروا به. ويمكن تشجيع هؤلاء الأطفال بالسؤال: «ما الذي شعرت به تجاه ما حدث لك؟»، أو: «هل كان هنالك شيء مزعج جداً يومها؟».

تقبل المشاعر

بالتعليق على ما يقوله الطفل يمكننا أن نبين له أننا نحاول أن نتفهم كيف كان شعوره، واننا لن نستغرب ولن ننتقد عواطفه مهما كانت. فنظهر له أننا نقبل مشاعره مهما كانت ، سواء اتسمت بالغضب أو الخوف أو القلق.. إلخ، على أساس أنها مشاعر طبيعية لمن هو في وضعه. ويمكن أن نقول شيئاً مثل: «لا بد أنك تشعر، أو أنك تشعرين بقلق شديد على عائلتك»، أو «ما ترويه لي أمر محزن جداً»، أو «أثناء الأزمات، ليس سهلاً أن نعرف ما هو الشيء الصحيح الذي يجب عمله».

ولمساعدة الطفل على التحدث عن مشاعره هو، من المفيد أن نقول مثلاً: «ناس كثيرون يشعرون بانزعاج كبير بعد حصول مثل هذه الأشياء»، أو «ما هو برأيك شعور الفتيان (أو الفتيات) الآخرين بعد أن يشهدوا مقتل شخص ما؟».

مثال: التعرف إلى غادة

كانت غادة فتاة في التاسعة من عمرها تعيش في مخيم للاجئين وكان يبدو عليها أنها تشعر بحزن شديد. أراد العامل الاجتماعي مواساة غادة لمعرفته أنها انفصلت عن أبويها خلال رحيلها إلى المخيم، وأن أحداً لا يعرف إن كان الوالدان على قيد الحياة أم لا.

قال العامل الاجتماعي: «لا تحزني ولا تبكي، سنعثر على والديك سريعاً. أنت هنا بأمان الآن، لا داعي للقلق».

ما رأيك بهذه البداية؟ هل فيها مشكلة؟ هل هناك طرق أفضل لبدء المحادثة؟

لم يتقبل العامل الاجتماعي مشاعر غادة بل أوعز إليها بألا تقلق أو تكون حزينة. تجاهل العامل كل المشاكل الأخرى التي تواجهها غادة، وأخبرها شيئاً غير صحيح، لأنه لم يكن يعرف إن كان والداها على قيد الحياة، ولا إن كان يمكن العثور عليهما سريعاً.

وكانت الطريقة الأفضل لدعم غادة هي أن يقول مثلاً: «لقد مررت بأوقات مزعجة جداً ولا بد أنك تشعرين بقلق وحزن شديدين بشأن عائلتك. إني هنا لأساعدك قدر استطاعتي. سنحاول أن نستخبر عن أبويك إن أمكن. وفي هذه الأثناء سنرتب لك أن تقيمي مع عائلة أخرى».

بهذه الطريقة يحاول العامل الاجتماعي أن يصور مشاعر غادة المختلفة. وأن يبعث فيها **الثقة** و **يتقبل** مشاعرها ويحاول مواساتها، ويصف لها خطة **صادقة** ولكنها **تبعث على الأمل.**

٤. خلاصة

في مرحلة بداية التعرف على الطفل يجب:

- **عدم التسرع، بل أخذ الوقت اللازم لبناء علاقة ثقة، والتعرف جيداً إلى الطفل الذي نسعى إلى مساعدته.**
- **تمضية وقت كاف مع الطفل وإظهار الدفء نحوه والاهتمام به. وهذا أهم من جمع المعلومات.**
- **أن نتذكر ضرورة التجاوب مع مشاعر الطفل حتى وإنْ كنا نحتاج إلى الحصول على معلومات.**
- **استخدام المخيلة عند محاولة فهم ما مر به الطفل وما يمكن أن يكون شعوره. ويستحسن أن نتجنب جعل المحادثة سلسلة من الأسئلة التي لا رابط بينها. يصبح التواصل أسهل باستخدام التعليقات وأنواع مختلفة من الأسئلة، والسؤال عن التفاصيل، وإظهار التقبل لما يقوله الطفل.**

٥. تمارين خاصة بالقسم ٣

التحدث إلى مازن

مازن طفل في الثامنة من عمره، كان في البيت مع والديه عندما هوجم المنزل. وتمكن مازن من الهرب، أما والديه فقتلا بالرصاص أمام ناظريه. وركض الطفل مبتعداً وقضى وقتاً طويلاً هائماً على وجهه بمفرده حتى وصل إلى مركز للاجئين التقى فيه بأخته التي كانت قد تمكنت هي الأخرى من الهرب ساعة الهجوم.

آ ـ **عمل فردي** مدته خمس دقائق: اكتبي لائحة بكل المشاعر التي **تعتقدين** أن مازن شعر بها:

- خلال الهجوم والقتال
- الآن وهو في مركز اللاجئين

إجمع من كل أفراد المجموعة كافة الأفكار التي لديهم وسجلها على ورقة كبيرة أو على اللوح. قد تجد أن هذه المشاعر تشمل:

- الرعب، الغضب، الخوف، الأسى، اليأس.
- البرد، الجوع، العطش، الإنهاك.
- الأمل، الإرتياح، الذهول.

ب ـ **لعب أدوار (تمثيل) في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص:** يلعب أحدهم دور **مازن** وآخر دور **العامل الاجتماعي** ومهمتها الحصول على المعلومات الأساسية عن مازن، مثل: اسمه وعمره والمكان الذي جاء منه، وأسماء أفراد عائلته وجيرانه وأماكن وجودهم.. إلخ.

ملاحظة: يجب على من يلعب دور مازن أن يقضي بضع دقائق مع مدربه أو أحد أفراد المجموعة الآخرين لصياغة قصة مازن.

ويجب على **المراقبين** في كل مجموعة أن يلاحظوا كيف يقوم الشخص البالغ **ببدء** محادثته وإقامة التواصل مع مازن بوسائل غير كلامية. ما هي أنواع الأسئلة والأقوال التي يستخدمها؟ هل تتقبل العاملة الاجتماعية (أو العامل الاجتماعي) مشاعر مازن أو تنكرها وتتجاهلها وتنتقدها؟

ج ـ مناقشة داخل المجموعة الكبيرة.

الأطفال يظهرون مشاعرهم ٤

١. الضيق والشدة

بعد المرور بتجربة صعبة، (مثل هجوم أو وفاة) يشعر الطفل أو الطفلة عادة بردة فعل عاطفية قوية، ثم تخف قوتها بمرور الزمن. لكن الأطفال يختلفون من حيث مدى تأثرهم بالتجارب القاسية ومعاناتهم من الشدة **والضيق** Stress. إن بعض الأطفال أكثر قدرة على التعامل مع الضيق من البعض الآخر. وقد يدوم الأثر العاطفي المؤلم لمدة طويلة عند بعض الأطفال، وخصوصاً عند أولئك الذين يعيشون أوضاعاً صعبة مزمنة.

ويمكننا أن نفهم عمق الوطأة والألم عند الأطفال من خلال:

- مراقبة تصرفاتهم وتعاملهم مع الآخرين.
- ما يقولونه لنا به عن مشاعرهم.

٢. مراقبة الأطفال

تسمح مراقبة الطفل أو الطفلة وهي بمفردها أو ضمن مجموعة أن نعرف الكثير عن مشاعرها. وعند محادثة الطفل علينا أن نلاحظ تعابير الوجه، واللحظات التي تغرورق فيها العينان بالدموع والوقفات في المحادثة، وهي دلائل عن انزعاج الطفل أو الطفلة من الموضوع الذي تتحدث عنه.

ونحتاج كذلك إلى مراقبة الطفل أو الطفل ضمن مجموعة. هنا يمكننا أن نرى إن كان لها أصدقاء، أو كان هناك من يستقوي عليها، إن كانت تضرب الآخرين أو تلعب بشكل بنّاء. ويمكن لفترتين أو ثلاث من المراقبة القصيرة، أن توفر لنا الكثير من المعلومات. وبدلاً من القفز فوراً إلى الاستنتاجات - كمثل القول «إن سميرة لا تحب الأطفال الآخرين» - فلنحاول مراقبة التصرّف **الفعلي** للطفل. وقد نجد أن استنتاجاتنا الأولية كانت غير صحيحة. بعد مراقبة سميرة، قالت أمها بالتبنّي: «لم أر سميرة تلعب أبداً مع أحد آخر. كانت ترغب في ذلك، ولكن الأطفال الآخرين كانوا يدفعونها بعيداً عندما كانت تسعى إلى مشاركتهم اللعب».

فقدان الاهتمام والطاقة

يستمتع الأطفال عادة باللعب، وهم يملكون الطاقة اللازمة لفعل ما يريدون، وهم ينامون ويأكلون جيداً. أما الطفل البائس والقلق أو الخائف، فيجلس في مكانه طوال اليوم ولا يظهر اهتماماً بعمل أي شيء، ويفقد كل طاقته وشهيته للأكل.

ضعف التركيز وعدم الاستقرار

كثيراً ما يجد الأطفال القلقون أو الذين يفقدون سعادتهم صعوبة في التركيز.

وأحياناً، عندما يكونون شديدي التوتر، يصبحون كثيري النشاط والتحرك العشوائي، يركضون في أرجاء المكان ويستحيل عليهم الجلوس بهدوء ويتصرفون بطريقة «حمقاء» وهوجاء.

العدوانية والنزعة التدميرية

يصبح بعض الأطفال - وبسهولة كبيرة - عدوانيين أو تدميريين عندما يمرون بردات فعل عاطفية قوية، وخصوصاً الأطفال الصغار. ونظراً لأنهم لا يستطيعون التعبير عن مشاعرهم بالكلمات فإنهم قد يضربون آخرين في العائلة عندما يشعرون بالتوتر أو الانزعاج أو الخوف. وينسخ أطفال آخرون السلوك العدواني الذي رأوه حولهم أو يفعلون ذلك لأنهم كانوا ضحايا للعنف. ويولّد جرح الإنسان أو ضربه شعوراً بالغضب والإهانة، وكثيراً ما يولّد رغبةً في الانتقام تؤدي إلى مهاجمة الآخرين.

اللعب

يحب الأطفال في كل أنحاء العالم لا سيّما الصبيان، «لعبة الحرب». ويزداد شيوع لعبة الحرب في أيام النزاعات، وتصبح هذه الألعاب أكثر حدّة بعد المرور بتجربة عنف مباشرة. ومن عادة الأطفال أن يقلّدوا في لعبهم أشياء حصلت لهم أو تعنيهم. إن تمثيل هذه التجارب المخيفة هو طريقة للسيطرة على المشاعر المرهبة أو المشوِّشة، والأطفال الذين ضربوا قد يضربون بدورهم الدمى أو أطفالاً آخرين على سبيل «اللعب».

عندما يلعب الأطفال مشهد العنف أو العذاب نفسه مرة بعد مرة، فإنهم يُظهرون بذلك على أنهم لم يتجاوزوا تلك التجربة بعد. وقد يشعرون بالراحة إن هم استطاعوا التحدث عما مرّ بهم.

وقد يكون تكرار رسم المشهد نفسه أيضاً طريقة الطفل أو الطفلة في التعبير عن أنها لا تستطيع ابعاد تلك التجربة عن ذهنها.

غياب القدرة على اللعب

يتأثر بعض الأطفال بالتجارب التي مروا بها إلى درجة يصبحون فيها عاجزين كلياً عن اللعب. يحتاج هؤلاء الأطفال إلى قدر كبير من المواساة وإلى أن نعاملهم معاملة الأطفال الأصغر سناً، وإلى شخص كبير يعتني بهم بشكل خاص، وإلى تشجيع لهم بلطف بالغ.

الصداقات

إذا كان الطفل يبقى منعزلاً دوماً ولا يلعب أبداً مع الأطفال الآخرين، أو إذا كان منبوذاً منهم، فماذا يمكن أن تكون الأسباب؟

أسباب داخل الطفل أو الطفلة

- تكون شديدة الخجل أو الحزن أو القلق، إلى درجة تجعلها لا تريد أن تكون مع أطفال آخرين.
- تنطوي على نفسه لأنها لا تثق بالأطفال الآخرين وتخاف أن يمارسوا العنف ضدها. مثلاً: «لا أريد أن يكون لي أصدقاء. لأننا قد نتشاجر، وعندها يمكن أن يقتلوني».
- تضرب الأطفال الآخرين مما يجعلهم يرفضون اللعب معها.
- تكون كثيرة الحركة، أو شديدة الإثارة، أو «غبية» إلى درجة تخرب لعب الاخرين.
- لا تفهم ألعاب أو لغة الأطفال الآخرين فتبتعد عنهم.

أسباب من خارج الطفل أو الطفلة

- قد يرفضها الأطفال الآخرون لأنها فقيرة أو معوقة أو لأنها تأتي من منطقة أخرى، أو لأنها «مختلفة» بطريقة ما.

العلاقة مع الكبار

الأطفال الذين عوملوا بعنف لا يثقون بالكبار، فهم:

- إما أن يحاولوا الابتعاد عنهم،
- أو أنهم يصبحون شريرين عمداً لاختبار ما إذا كان الكبير سيرد عليهم بعنف.

أطفال آخرون فقدوا عائلاتهم يلتصقون بالكبار كما لو أنهم يخافون من أن يهجروا من جديد. بالمقابل، فإن مثل هؤلاء الأطفال قد يترددون بالعكس في التعلق بالاخرين - مثل أهلهم بالتبني - خشية أن يختفي هؤلاء أيضاً.

مخاوف

ونتيجة للتجربة التي مرّ بها قد يكون الطفل شديد الخوف، فيخاف الأصوات العالية، ويخاف تجمعات الرجال، وخصوصاً إذا كانوا بالزي العسكري.. إلخ. وقد يمنعه خوفه الشديد حتى من الخروج من البيت.

الحزن والميل إلى الزعل

بعض الأطفال الذين فقدوا السعادة يبدون تعساء، يبكون كثيراً ولا يريدون اللعب. في حين يعبِّر بعضهم الآخر عن مشاعرهم بسرعة الزعل والإنزعاج.

الأعراض الجسدية

كثيراً ما ترتبط العواطف القوية بالإحساسات الجسدية. وقد نشعر عندما نخاف بالبرد والارتعاش، وبالألم في المعدة. وقد نفقد الشهية عند شعورنا بالتوتر أو نصاب بالصداع والأرق أو تأتينا الكوابيس أثناء النوم. يمكن أن تؤثر العواطف على الجسم بطرق عديدة، مثل:

- اضطراب النوم ورؤية الكوابيس.
- فقدان الشهية أو الشراهة في الأكل.
- الشعور بأوجاع وآلام وأحاسيس جسدية أخرى، مثل «التشويب» أو الشعور بشدة الحرارة.
- الدوخة ونوبات والإغماء.
- الشعور بالإختناق أو عدم القدرة على التنفس.

ولكن من غير المرجح أن يكون وراء أعراض جسدية كالحمى ونوبات الصرع والإسهال والسعال أسباب عاطفية.

٣. متى يكون الطفل في حاجة إلى مساعدة؟

يكون الطفل في حاجة إلى مساعدة إضافية إن هو:

- **أخبرنا** أنه يشعر بانزعاج شديد مما حصل له أو من وضعه الحالي.
- **أظهر** مؤشرات مستمرة على عاطفة قوية عنده مثل أن:
  - يكون عدوانياً أو تدميرياً.
  - يكون قابلاً للزعل والإنزعاج بسرعة وكثير الغضب.
  - يكون مُفرط النشاط وكثير الحركة.
  - يكون منعزلاً ومنطوياً على نفسه أو بلا أصدقاء.
  - يفتقد الثقة في الآخرين وشديد الخوف أو الحزن.
  - تجد صعوبة في اللعب أو التركيز.
  - يتصرف كطفل أصغر من سنه بكثير (أنظر الفقرة من القسم ٢).

٤. خلاصة

يبين هذا القسم كيف:

- **يختلف الأطفال في مدى شعورهم بالضيق والشدة نتيجة للتجارب القاسية التي مروا بها.**
- **ينقل الأطفال مشاعرهم بواسطة الكلام ومن خلال سلوكهم. ولهذا فإننا نحتاج إلى مراقبتهم والتحدث معهم.**
- **نراقب الأطفال وهم ضمن مجموعة أو أثناء تحدثنا إليهم، فهذا يعرّفنا بالكثير من مشاعرهم.**

٥. تمارين خاصة بالقسم ٤

ليست هنالك أجوبة صحيحة أو خاطئة عن الأسئلة التالية، فهي تهدف إلى مساعدة المشاركين على رؤية أوجه الشبه بين تجاربهم ومشاعرهم وتجارب ومشاعر الأطفال، وإلى التشجيع على المناقشة.

١ ـ ماذا كان شعوركم بعد المرور بتجربة قاسية:

تذكروا حين مررتم بتجربة سيئة كوفاة شخص عزيز، أو الحرب، أو يوم ضُربتم بشدة، أو كنتم في خطر، أو وجدتم أنفسكم ضائعين:

آ ـ مناقشة المجموعة: ما هي العواطف التي شعرتم بها أثناء التجربة وبعدها؟

ب ـ مناقشة المجموعة: ما طول المدة التي احتجت إليها لتجاوز التجربة، أو هل ما زال تأثيرها راسخاً في نفسكم؟

يجب على كل مجموعة أن تعطي تقريراً عن كل ردود الفعل والعواطف المختلفة التي يشعر الإنسان بها بعد تجربة قاسية مر بها، والوقت الذي لزمه ليتجاوز آثارها. نكتب أجوبة على اللوح أو ورقة كبيرة.

ويمكن لردود الفعل أن تشمل:

- الحزن، البكاء، الشعور بالوحدة، الغضب، اليأس، الفراغ، الخوف، فقدان الأمل، فقدان الطاقة، عدم الرغبة في عمل أي شيء، فقدان الثقة، الهجران، تذكّر التجربة المخيفة، توقف مسار الحياة العادية، الضجر، ميل إلى الإنفراد بالذات، شعور بعدم الأمان، المهانة، التفكير كثيراً بالتجربة، الضعف، الحذر، القلق، التشوش، هبوط المعنويات، الأحلام المزعجة، صعوبة في التركيز، مشاكل صحية.

ملاحظة: يجب التشديد على أن للأطفال ردود الفعل نفسها وعلى أن الأشخاص يختلفون فيما بينهم في ما يتعلق بالوقت الذي يحتاجون إليه لكي يشعروا بالتحسن.

(٢) ما الذي يساعد الإنسان البالغ على الشعور بالتحسّن بعد المرور بتجربة سيئة؟

«عصف ذهني» أو تفكير جماعي يقوم به أفراد المجموعة بأسرها: نشجِّع المشاركين على قول كل ما يخطر في ذهنهم بأسرع ما يمكن لكي نجمع أكثر ما يمكن من الأفكار في وقت قصير.

الإجابات قد تتضمّن:

- الإنفراد بالذات، التواجد مع آخرين، التحدث إلى الناس، التفكير بأمور أخرى، كثرة النوم، محاولة النسيان، الهرب بعيداً، البكاء، حضور مراسم الحداد.

ملاحظة: يجب الإشارة إلى أن معظم هذه الطرق تساعد الأطفال أيضاً.

(٣) لماذا يساعد التحادث الإنسان البالغ بعد مروره بتجربة قاسية؟

«عصف ذهني» ضمن المجموعة بأسرها.

الأفكار يمكن أن تشمل:

- الكلام عن أشياء أخرى طلباً للنسيان، تفريغ التوتر، الشعور بالتحسن، الحصول على دعم وعناية معنويين، طلب المشورة، الشعور بأن الإنسان جزء من المجموعة.

(٤) ما هي الأسباب التي تفسر عدم وجود أصدقاء للطفل؟

مناقشة ضمن المجموعة (أنظر القسم ٤)

(٥) مراقبة الأطفال

نختار طفلاً أو اثنين لمراقبتهما عندما يكونان ضمن مجموعة من الأطفال، خارج البيت مثلاً أو خلال فترة الاستراحة في المدرسة، نراقب كل طفل مدة عشر دقائق في ثلاث مناسبات منفصلة. ننتبه إلى كيفية لعب الأطفال ومضمون ألعابهم، هل لهم أصدقاء؟ هل ينضمون للآخرين في اللعب؟ كم يتشاجرون مع الآخرين؟

ثم نناقش ملاحظاتنا مع الآخرين.

عقبات في وجه التواصل ٥

١. لماذا يصرّ على ألاّ يتكلّم؟

من المألوف أن يجد الأطفال صعوبة في التكلّم، وهذا أمر محبِط لأنه يشعرنا بأننا بلا فائدة أو بأنهم يرفضوننا.

إن بعض **الصمت** خلال أي محادثة أمر طبيعي ويجب تقبله بهدوء وصبر.

فلنضع لائحة بكل الأسباب التي نعتقد أنها تعطل المحادثة فعلاً. يمكن لمثل هذه اللائحة أن تشمل ما يلي:

- اننا لا نشجع التواصل.
- إن الطفل يعاني من مشاكل تمنع التكلم، كالصمم أو مشاكل في النطق أو تأخر في النمو اللغوي أو النمو العام، أو صعوبة في التكلم باللغة المستخدمة في الحديث إليه.
- إن ردود فعل الطفل العاطفية القوية تمنعه من التواصل بسهولة.

٢. كيف نقيم التواصل؟

إن الطريقة التي نختارها لإقامة التواصل مع الطفل تؤثر على مدى شعوره بالاسترخاء وبأننا منفتحين نحوه.

يمكن للشخص البالغ أن يوقف المحادثة أو يعطلها إذا:

- تكلم أكثر من اللازم.
- انتقد ونصّب نفسه حَكَماً.
- سخر من الطفل أو أهانه.
- كان عدوانياً أو مستقوياً.
- انزعج بسرعة أو كان عاطفياً.
- ناقض الطفل أو جادله.
- بدى غير مرتاح أو محرجاً إذا انزعج الطفل.
- لم يحترم معتقدات الطفل أو طريقة حياته.
- فشل في بناء جو من الثقة.

صعوبات التواصل بالنسبة للشخص البالغ

ذكريات مؤلمة عند المستمع

لا يسهل على الكبار دوماً التحدث إلى الأطفال. وكثيراً ما يكون الأشخاص الكبار الذين يحاولون مساعدة الأطفال قد مرّوا بمعاناة شبيهة بما يمرّ به الأطفال أنفسهم، وتعود إلى ذهنهم ذكريات مؤلمة عندما يتحدث الأطفال عن الماضي. يشعر من يقدم المساعدة أحياناً بالرغبة في البكاء، وهذا يحرجه، أو يجعله يخشى فقدان السيطرة على نفسه. في مثل هذه الحال يمكن للذين يقدمون المساعدة أن يحاولوا التركيز على مشكلة الطفل لا على مشكلاتهم هم. كما يمكن أن يبقى الكبير والطفل في صمت هادئ لفترة من الزمن، يقول الكبير بعدها شيئاً مثل: «هذه أمور تجعلني أشعر أنا أيضاً بالحزن»، أو «هل ترغب في أن تتابع ما كنت تقوله لي؟». ومن المفيد للأطفال أن يعرفوا أن الكبار أيضاً لهم مشاعر مؤلمة جداً، وأنهم تعلموا كيف يتعاملون معها.

الحيرة حول ما يمكن فعله

إن الاستماع إلى معاناة الأطفال وصعوباتهم يؤثر فينا، خصوصاً إذا كنا لا نعرف بالتأكيد كيف يجب أن نتعامل معها، ونخشى من أن نجعل الوضع أسوأ بالنسبة لهم. عند الإنسان ميل طبيعي لتحاشي مواجهة ألم الأطفال ولمنعهم عن التعبير عن الضيق الذي يشعرون به بالقول: «لا تبكي»، أو «لا حاجة للتفكير بذلك الآن»، أو عندنا حتى ميل إلى التهرب من مثل هذا الوضع.

إذا كان الطفل يشعر بضيق شديد فعلينا أن نواسيه ونشجعه، شيئاً فشيئاً، على الاستمرار في المحادثة. بيِّن للطفل أن لا بأس في أن يعبر لك عن مشاعره وأن باستطاعتك أن تتقبّل ألمه وأنك لن تتهرب منه فيما بعد.

وإذا شعرت بأن الطفل منزعج تأكد قبل أن تبدأ حديثك معه من أن لديك ما يكفي من الوقت وأنك لن تضطر إلى تركه قبل أن تواسيه. ضع لائحة بكل الطرق التي تعرفها لمواساة الطفل بحيث تشعر أنك جاهز لمساعدته عندما يكون منزعجاً (أنظر القسم ٦). وتأكد أيضاً من توفير الدعم لنفسك، لأن ذلك سيسهل عليك التعامل مع ضيق الآخرين (أنظر القسم ١١).

٣. لماذا يجد الأطفال صعوبة في التواصل؟

التحادث مع الكبار

أطفال كثيرون لم يعتادوا التحدث إلى الكبار عن مشاعرهم، وخصوصاً مع الكبار الذين لا يعرفونهم جيداً. وفي كثير من المجتمعات توجد قواعد واضحة حول من يمكن التحدث معه عن مواضيع معينة، مثلاً: مَن هم الكبار الذين يمكن أن يطلب الطفل مشورتهم. قد لا تستطيع الفتاة أن تتحدث عن اغتصابها إلا مع جدتها أو مع إمرأة مسنّة أخرى إن لم تكن الجدة موجودة.

التعبير عن العواطف بالكلمات

أطفال كثيرون لم يتلقوا أي تشجيع على التكلم عن أنفسهم ولا يملكون الكلمات لوصف مشاعرهم.

يجد الأطفال الذين عاشوا تجارب سببت لهم صدمات صعوبة في التحدث عما حصل لهم. قد يخاف هؤلاء الأطفال من أن تطغى عليهم مشاعرهم وهم يريدون أن يسيطروا عليها. وبعض الأطفال لا يتكلمون لأشهر، أو حتى سنوات، بعد معاناتهم من تجربة مريرة جداً. وكذلك فإنه ليس من السهل أن نعرف دائماً ما هي مشاعرنا. قد تكون بعض التجارب أو المشاعر مؤلمة إلى حد لا نستطيع فيه حتى التفكير بها ـ فهي تجمّدت داخلنا.

الشك وانعدام الثقة

كثيراً ما تكون لدى الأطفال الذين يعيشون محنة ما أسباب وجيهة تدفعهم إلى الشك والارتياب. قد يخاف هؤلاء الأطفال آذان المخبرين أو الخيانة أو العقاب، أو يخافون إعادتهم قسراً إلى مواطنهم لأنهم لم يقبلوا كلاجئين. وكثيراً ما يبدو الكبار الذين قابلهم هؤلاء الأطفال بعيدين عنهم وغير مستعدين لأن يفهموا كل هذه الصعوبات.

الغضب والعدوانية

يشعر بعض الأطفال بالغضب تجاه الكبار لأنهم عوملوا معاملة سيئة ولم يهتم بهم أحد كما يجب، أو ربما لأنهم يتوقعون الانتقاد أو العقاب.

الشعور بالذنب أو لوم النفس

يخجل أطفال آخرون مما حصل لهم إذا كانوا، مثلاً، من ضحايا الاغتصاب أو الإهانة، أو يلومون أنفسهم لأنهم لم يحموا عائلاتهم، أو لأنهم ما زالوا على قيد الحياة بينما مات الآخرون.

٤ـ عدم قول الحقيقة

إن الأطفال ـ كالكبار ـ لا يقولون الحقيقة دوماً. وبدلاً من أن نغضب، فلنحاول أن نفهم الأسباب التي حالت دون التواصل

التمني لو تكون الأمور مختلفة

كثيراً ما تختلط الأمور بين ما هو حقيقي وما هو خيالي كثيراً عند صغار الأطفال. ويتمنون بشدة أن يكون الأب، أو قريب آخر عزيز على قلوبهم، ما زال على قيد الحياة، إلى حد أنهم يخالون أن ذلك هو الواقع.

تجنب المواضيع المؤلمة

إن تجنب الحديث عن المواضيع المؤلمة أسهل على الإنسان من الكلام عنها. في البداية، قال هاني إنه يجهل مكان وجود والديه. وعندما بدأ يثق بالشخص الذي كان يساعده، أخذ يخبره كيف أنهما قتلا في الواقع.

الخوف من الانتقام

يخاف بعض الأطفال ذكر أي شيء عن البيت أو المأوى الذي يعيشون فيه خشية أن ينالوا عقاباً ما عن شكواهم. يجب أن نوضح للطفل أننا لن نعرضه لمعاناة جديدة حين ننقل ما قاله أو ما هو مكتوب في سجله.

محاولة الإرضاء

غالباً لا يعرف الأطفال سبب لقائهم معك، فيحاولون قول الشيء «الصحيح»، أو ما يظنون أنك تريد سماعه، لعل في ذلك فائدة مثل الطعام أو الثياب.

الكذب المتعمد

لن يفضي إلينا الأطفال بأسرارهم إلا بعد أن نبني مناخاً من الثقة. يصح هذا خصوصاً مع أطفال الشوارع ومع الذين تورطوا في جرائم أو أحداث عنف. وبدلاً من أن يرفضوا التكلم فإنهم قد يختلقون أجوبة بهدف التخلص من الشخص الكبير الذي يحادثهم. أطفال آخرون يلفتون الإنتباه إليهم من خلال التباهي بجرائم أو أحداث عنف غير عادية يقولون إنهم ارتكبوها. يحصل هذا عموماً مع الأطفال الذين اكتشفوا أنهم يجذبون انتباه الآخرين بهذه القصص.

إذا كانت لدينا شكوك في ما يقوله الطفل فإن باستطاعتنا العودة إلى الموضوع في وقت لاحق. المجادلة لا تجدي، ولا الانتقاد. يمكننا عوضاً عن ذلك أن نقول شيئاً مثل: «ليس من السهل التحدث عن أشياء مزعجة أو عن حياتك الخاصة»، لنبيّن للأطفال أنهم حتى ولو لم يقولوا الحقيقة فإننا ما زلنا نتقبلهم.

٥. ماذا نفعل لمساعدة الطفل الصامت؟

يمكن تجاوز عقبات التواصل هذه من خلال التعارف وبناء مناخ من الثقة، علماً بأن هذا قد يستغرق وقتاً طويلاً. تذكر أن الأطفال يعبرون عن مشاعرهم حتى ولو لم يستعملوا الكلمات. حاول أن تفهم ما يحاول الطفل إيصاله إليك من خلال تصرفه ولعبه واتصاله مع الآخرين. عليك أن تقبل بأن **الصبر** ضروري، وأن تُظهر أنك تتقبل للطفل ولا تنتقده. وقد تساعدك الأمور التالية في ذلك:

- الملامسة والانتباه، لكي تظهر اهتمامك.
- الألعاب والأنشطة والنزهات لمساعدة الطفل على الاسترخاء والشعور بالأمان.

- الرسوم والقصص والدمى والأقنعة التي تساعد في التعبير عن المشاعر.
- إشراك الطفل في مجموعة صغيرة لعمل الواجبات المدرسية أو اللعب بحيث تتاح له فرصة للتآلف مع أطفال آخرين والشعور بالأمان معهم. وتأكد من أن الطفل لا يبقى معزولاً أو منسياً.
- عدم إجبار الطفل على الكلام، بل التصرف بشكل إيجابي تجاه جهوده للتعبير عن نفسه. تَحدث إليه قدر المستطاع، حتى ولو لم يجبك.

٦. أهمية اللعب والتعبير

هناك طرق وأشكال مختلفة للتعبير تسمح للطفل أن يعبِّر عن مشاعره بطريقة آمنة، وفي نفس الوقت أن يستمتع ويشعر بالاعتزاز بما يُنجز.

لعبة الادعاء

قد يلجأ الطفل إما بمفرده أو مع آخرين إلى «تمثيل» التجارب المؤلمة التي مر بها. وينبغي عدم منع هذه الطريقة العفوية في اللعب لأنها تساعد الطفل على التعامل مع عواطفه وذكرياته.

استخدام القصص

إن رواية القصص عن شخصيات تجاوزت صعوبات في حياتها تساعد الأطفال على أن يتصوروا أنهم هم أيضاً يتجاوزون صعوباتهم. مثلاً، إن القصص التي تروى عن حيوانات صغيرة تحتال على الفيل أو الأسد، أو عن أناس يقومون بأعمال بطولية أو سحرية، توحي بأن الضعيف ظاهرياً يمكنه أيضاً أن ينجح، ونشجع الأطفال على أن يثقوا بأنفسهم.

رسم الصور

يمكن للأطفال أن يعبِّروا عن تجاربهم ومشاعرهم التي لا يمكنهم التحدث عنها إلى الآخرين بواسطة الرسوم. يجب ألا نمارس أي تأثير على ما يرسمه الأطفال. قد لا يملك الأطفال الذين لم يمارسوا هذا النشاط الثقة الكافية بأنفسهم فيسألون عما يجب أن يرسموا أو ينسخون ما رسمه آخرون أو ينقلون صورة رأوها في كتاب. يستحسن أن نقترح أولاً على الأطفال أن يرسموا ما يشاؤون. ثم يمكننا أن نقترح في وقت لاحق مواضيع مثل «مستقبلي» أو «حلم» أو «عائلتي» أو «الحرب» وذلك لتحفيز مخيلة الأطفال من دون التأثير على كيفية تعاملهم مع الفكرة.

وعندما ينتهي الطفل من رسم الصورة يمكننا أن نطلب منه أن يتحدث عنها، ولكن دون أن نضغط عليه ليفعل ذلك. فقد يكون الرسم بحد ذاته وسيلة للارتياح، أو لفتح الطريق أمام التواصل بواسطة الكلام.

الورق والأقلام ليست ضرورية، إذ يمكن تكوين الأشكال بالطين أو رسمها على التراب.

علينا بعد ذلك أن نعلق الصورة على الحائط أو أن نحفظها في مكان أمين، للدلالة على اهتمامنا بما فعله الطفل.

استخدام الدمى والأقنعة

إن انتحال شخصية ما أو «لعب» دور شخص آخر يسمح للأطفال بإيصال أفكار ومشاعر، قد يصعب كثيراً عليهم أن يعبِّروا عنها لولا ذلك. يمكن أيضاً أن يختبئ الطفل أو الطفلة وراء قناع أو دمية أو أن تتحدث إلى دمية أو قناع يستخدمه الشخص الذي يساعدها من دون أن تشعر بأنها تكشف عن مشاعرها مثلما لو كانت تتحدث بطريقة مباشرة.

الموسيقى والرقص

تشكل الموسيقى والرقص والغناء وسائل قوية لمساعدة مَن يعيش حال ضيق عاطفي، خصوصاً إذا كانت الأغاني والألحان مألوفة وترتبط بذكريات سعيدة. وتساعد الحركات والإيقاعات على تخفيف التوتر وتعطي شعوراً بالإرتياح. مثل هذا النشاط الجماعي يجعل الطفل يشعر بالأمان وبالقدرة على التعبير عن نفسه من دون حاجة إلى استخدام الكلمات أو الشعور بالإرباك.

المسرح

إن المشاركة في تمثيلية مسرحية يمكن أن تكون مفيدة أيضاً، لأن الأطفال يستطيعون أن يبتدعوا قصة خاصة بهم لتمثيلها أو أن يؤلفوا قصة تعبِّر عن شيء يهمهم بصفة خاصة. ويمكنهم أن يستخدموا الأقنعة لوضع مسافة بينهم وبين عواطف شخصيات المسرحية.

يمكنهم مثلاً، أن يؤلفوا مسرحية يستمدون أحداثها من تجاربهم، وأن يختبروا نهايات للقصة من أنواع مختلفة، محزنة أو مفرحة. يمكننا بعد الانتهاء أن نناقش مع الأطفال شعورهم تجاه المسرحية وتجاه نهاياتها المختلفة.

وبدلاً من تمثيل المسرحية، يمكنك أنت أو الأطفال أن تقدموا المسرحية بواسطة الدمى. وبهذه الطريقة نتجنب الإزعاج الذي قد ينتج عن التعامل مباشرة مع عواطف أشخاص «حقيقيين».

الكتابة عن التجارب

بالنسبة للأطفال الذين يستطيعون الكتابة، تشكّل كتابة القصص أو الأشعار، أو كتابة وصف للأحداث التي مرت بهم، وسيلة جيدة للتعبير.

في كل هذه الأنشطة علينا أن نترك للأطفال حرية التعبير عن أنفسهم كما يرغبون، وأن لا ننتقد تقنية أو مستوى ما ينتجه الأطفال، لأن هذا يضع حاجزاً أمام التعبير الحر عن مشاعرهم.

٧. الطفل ما قبل المدرسة

كثيراً ما يجد الكبار صعوبة بالغة في التواصل مع الأطفال الصغار. ففي هذه السن لا يستطيع الأطفال دائماً أن يتكلموا بطلاقة، بل أن بعضهم يتوقف عن الكلام لفترة طويلة إذا عانوا من تجربة مزعجة جداً. وحتى لو لم يسأل الطفل عن عائلته أو مستقبله فقد يكون يفكر بهما. علينا أن نتحدث مع الطفل ببساطة ولطف عن الأمور التي قد تكون في ذهنه، كمثل القول: «أعتقد أنك تفكر بما حصل لعائلتك.. إنه أمر محزن جداً أن لا تعرف أين توجد أمك أو أين يوجد أبوك»، وأن نشرح له ببساطة ما يمكن أن ينتظره في المستقبل. واستناداً إلى رده، نستطيع إعطاء الطفل مزيداً من المعلومات: وسيكون من المفيد لو قبل الطفل فقط بالتعرف إلى مشاعره. يكتشف الطفل بسرعة إذا كان الكبار لا يريدون أن يعرفوا مشاعره أو أفكاره، وعندها يتوقف عن محاولة التواصل.

من المهم جداً توفير طرق مختلفة لكي يعبر صغار الأطفال عن أنفسهم، ويمكن أن تشمل:

- الملامسة
- الألعاب والقصص
- الأنشطة التعبيرية كالرسم والرقص والموسيقي وتمثيل الأدوار والدمى والمسرح.

مثال: طفل صامت

كان مازن في الخامسة من عمره عندما أخذ إلى دار الأيتام، بعد أن انفصل عن أهله أثناء هربهم من الحرب. كان في الميتم منذ خمسة أشهر، ولكنه لم يتكلم مع أحد. فما هي الأسباب المحتملة لصمته؟

لنراجع هنا بعض الأفكار:

- هل هو أصم؟
- هل يفهم اللغة المستعملة؟

لم يكن يبدو على مازن أنه أصم، فقد كان يستجيب للطلبات البسيطة وللأصوات الهادئة، ولم يكن يحدق في شفاه الناس لكي يفهم ما يقولون. وكان يظهر عليه أنه يفهم اللغة.

كان مازن يبدو حزيناً، ويبكي بسهولة، ويتجنب التواصل مع الأطفال الآخرين، ولا يهتم باللعب. وكان يتبع العاملين في الميتم طول الوقت.

تمت مساعدته في الميتم بالطريقة التالية:

- عُقدت مناقشة في الحضانة كانت نتيجتها أن مازن كان تعيساً جداً لأنه فقد اتصاله مع عائلته، وأنه يحتاج إلى عناية خاصة.
- تم اختيار يسرى، إحدى عاملات الميتم، لتكون مساعدته الخاصة، واختيار عامل آخر ينوب عنها عندما تكون خارج العمل.

- رعت يسرى مازن باهتمام بالغ وصارت تلعب معه ومع طفلين آخرين مدة ١٥ دقيقة يومياً في وقت منتظم. كانت تروي لهم الحكايات وتشجعهم على الرسم. رسم مازن بعض الرسوم عن عائلته وأصبح قادراً، تدريجياً، على إخبار يسرى بعض الأشياء عن هذه العائلة. وشيئاً فشيئاً، صار لمازن أصدقاء من بين الأطفال الآخرين وصار يبدو أكثر سعادة.

٨. الطفل الأكبر سناً

لا يرغب بعض الأطفال الأكبر سناً في الحديث مع الكبار لأنهم يعتقدون أنهم سيكونون هدفاً للإنتقاد أو لأن لديهم أشياء لا يريدون الكشف عنها. هذا ما ينطبق، مثلاً، على أولاد الشوارع وعلى الصبيان الذين تورطوا في أعمال عنف أو البنات اللواتي تعرضن للاغتصاب.

أمثلة: أطفال يعانون من صعوبات في التواصل

كانت منى في الثالثة عشرة من عمرها، ولم تكن تذهب إلى المدرسة إلا نادراً، وكانت حين تذهب تبقى منعزلة وإنطوائية. طلبت معلمتها من أبويها أن يلتقوا معها ومع منى، التي أخبرتها بحضورهما بمشاعر الخجل التي تنتابها لأنها اغتُصبت قبل أشهر. أعربت المعلمة عن تفهمها لصعوبة هذا الأمر بالنسبة لمنى وصعوبة تجاوزه، ولكنها شجعتها على المجيء إلى المدرسة والاختلاط مع مجموعة صغيرة من البنات فيها. تمكنت منى بعد ذلك من متابعة الدراسة بشكل منتظم.

مثال آخر: كان نديم في الثانية عشرة من عمره، وكان قد شارك في قتال مسلح. وكان خشناً وعدوانياً، لا يثق بالآخرين، وينفجر في وجهه من دون أي استفزاز. أُرسل نديم للعمل مع رجل أكبر سناً في محل للنجارة، وبعد بضعة أشهر، تقرّب نديم تدريجياً إلى الرجل وأراد أن يناقش مستقبله معه.

٩. خلاصة:

قد يستصعب الأطفال إقامة التواصل بسهولة مع الآخرين بعد مرورهم بتجارب صعبة أو مؤلمة. يجب تذكر النقاط التالية:

- **قد يكون سبب عدم التواصل مع الآخرين ضعف التجاوب مع الطفل. مثلاً، أن عدم بناء أجواء الثقة أو عدم التشجيع، يصدان جهود الطفل لإقامة التواصل.**
- **إن إحدى أفضل الطرق لتحسين مهاراتك في التواصل هي أن تجعل زملاءك يراقبونك ويقترحون كيف يمكنك أن تحسنها.**
- **إن دعم الزملاء يساعدنا على التعامل مع شعورنا، نحن أنفسنا، بالضيق أو الشدة.**
- **إن رغبة الطفل بالتواصل يمكن أن تعرقلها مشاعره الأخرى، كعدم الثقة أو الحزن أو الشعور بالذنب أو الغضب.**
- **إذا بدا لك أن الطفل لا يقول الحقيقة حاول أن تفهم سبب ذلك، إعتبر أن ذلك طريقة للتعبير عن مشاعر محددة.**
- **يمكنك أن تساعد في التغلب على معوقات التواصل من خلال توفير وسائل تعبير أخرى والتمسك بالصبر.**

١٠. تمارين خاصة بالقسم ٥

(١) التوقف عن التواصل

آ - مع المجموعة بكاملها: وضع لائحة بكل الأشياء التي يمكن للشخص البالغ أن يفعلها والتي تؤدي إلى إعاقة التواصل عند الطفل.

ب - في مجموعات عمل صغيرة: نناقش كيفية تجاوز معوقات التواصل هذه.

(٢) تجاوز معوقات التواصل:

آ - تمثيل أدوار في مجموعات من ٤ - ٥ أشخاص:

هاجم طفل في الرابعة عشر من عمره، اسمه **عامر**، طفلاً آخر، هو هاني، مهاجمة عنيفة، دون أي استفزاز ظاهر، ورفض إعلان سبب هجومه هذا. يلعب أحدهم دور **الكبير المساعد** الذي يحاول فهم السبب وحل المشكلة. نعطي عامر بطاقة كتب عليها:

أنت تشك بأن والد هاني ضرب والدك ورجالاً آخرين في الحي أو القرية. وتشعر بالغضب والإهانة لما حصل لأبيك، ولكنك لا تريد انتقاد هاني علناً.

يجب على المراقبين أن يلاحظوا كيف يحاول المساعد تشجيع عامر على الكلام وعلى القبول بالمساعدة.

ب - مناقشة مع المجموعة بكاملها: كيف تتعامل مع مثل هذه المشكلة في مجتمعك؟

(٣) دراسة حالات حقيقية:

مع المجموعة بكاملها: يناقش المشاركون في ورشة العمل خبراتهم مع أطفال قابلوهم وكانت عندهم مشكلات في التواصل.

تقديم الدعم والمشورة ٦

١. تقديم الدعم والمواساة

الدعم يشمل إقامة علاقة صداقة مع الطفل وتقديم المواساة والمساعدة العملية:

- التحدث مع أشخاص آخرين مسؤولين عن الطفل أو الطفلة لفهم مشكلتها فهماً أفضل.
- ربط الطفلة بمجموعة من الأطفال الآخرين.
- إشراكها في أنشطة ترفيهية وإبداعية.

وهناك طرق كثيرة لمواساة الطفل. قد يرغب بعض الأطفال في أن نحضنهم أن نعانقهم في حين نساعد آخرين بالتحدث إليهم عن مشاعرهم أو بتقديم المشورة لهم. تعتمد المساعدة على نوعية الطفل وعمره وعادات المجتمع الذي يعيش فيه. مثلاً، لا يقبل المجتمع عادة أن يقوم معلم ذكر بمواساة تلميذة أنثى من خلال ملامستها.

المواساة بالملامسة الجسدية

إن للملامسة والمعانقة والحضن أهمية خاصة بالنسبة للأطفال الصغار. أحياناً تكون معانقة الأطفال الأكبر سناً غير مقبولة في العادات المحلية على الرغم من أنهم قد يرغبون أحياناً في ملامسة أو معانقة الآخرين. يمكن مواساة وتشجيع الأطفال الذين لا يحبون المعانقة أو الحضن بلمسة خفيفة للذراع أو وضع الذراع حول الكتفين. وكثيراً ما يأبى الأطفال الذين تعرضوا لتعذيب جسدي أو انتهاك جنسي أن يلمسهم أحد.

هل تنفع الطمأنة؟

شيء من الطمأنة يفيد. مثلاً، يمكن أن نقول للطفل: «أعرف صبياناً آخرين أو بنات أخريات شعرن بمثل شعورك؛ إنها ردة فعل طبيعية على ما حدث لك».

إلا أن الطمأنة لا تلائم عندما لا يعرف المتكلم ماذا سيحصل أو حين يقلل من خطورة الحدث، كمثل القول: «لن يكون هنالك هجوم آخر» أو «ستتجاوز كل شيء بسرعة». حين نقدم مثل هذه الطمأنة:

- نتجاهل مدى خطورة الوضع.
- يشعر الطفل أو الطفلة أنك لا تفهم مشاعرها.

لا تساعد هذه التعليقات الأطفال على التعامل مع الوضع الصعب الذي يجدون أنفسهم فيه. تذكَّر:

- لا تقل إلا الأشياء الصحيحة.
- فكِّر ملياً قبل تقديم طمأنة أو نصيحة.

٢. تقبل الشعور بالذنب أو الغضب

بعض المشاعر تدوم مدة طويلة من الزمن، وقد يريح الأطفال أن يتحدثوا عن أشياء يشعرون بسببها بالذنب أو بالخجل.

كان هنالك صبي في الثانية عشرة من عمره يشعر بتأنيب شديد لأنه أثناء هربه خلال هجوم إلى مكان آمن، مرّ بطفلة صغيرة جالسة بالقرب من جثة أمها. فكر بأخذ الطفلة معه، ولكنه عاد وفكر بأن عائلته لن تستطيع تحمل عبء طفل آخر، فتركها في مكانها. كان الطفل بحاجة إلى التحدث عن مدى الألم الذي سببه القرار، وعن صعوبة اتخاذ القرارات الصحيحة في زمن الحرب. يمكن أن نقول في مثل هذه الحال: «أعتقد أن أي إنسان كان سيجد هذا القرار صعباً عليه» أو «ما الذي تظن أن الصبيان الآخرين كانوا سيفعلون في وضعك؟».

من المفهوم أن يشعر بعض الأطفال الذين تعرضوا للعنف بالمرارة تجاه ما حصل لهم أو لأهلهم، وأن يحتاجوا إلى فرصة للتعبير عن مشاعرهم:

- كانت زهرة، وهي في الثالثة عشرة من عمرها، تشعر بغضب شديد كلما فكرت بميتة عمها البشعة أو عندما يتحدث الآخرون عنها.
- فقد حامد ساقه إثر انفجار لغم به. وكان يفكر دوماً باللحظة التي انفجر فيها اللغم، ويشعر بالغضب ويفكر بالانتقام كلما تذكر معاناته.

علينا أن نتقبل أن الأطفال قد يفكرون بالانتقام. إن مثل هذه الأفكار قد تساعدهم على التعايش مع الغضب والتعامل مع الشعور بالذنب لأنهم لم يتمكنوا من مساعدة أقاربهم أو أصدقائهم. يتوقع الأطفال الإنصاف في العالم ويشعرون بالمرارة والحزن عندما يرون غياب العدل في مجتمعهم ويظهر لهم أن الإنسان لا يعاقَب على أفعاله السيئة. وهم يبحثون عن تفسير لمعاناتهم وعن طرق للتعايش مع تجاربهم.

يستطيع بعض الأطفال التوصل إلى تفسيرات وحلول مفيدة من خلال معتقداتهم الاجتماعية أو الدينية أو السياسية، أما آخرون فإنهم يفجرون غضبهم وإحباطهم في وجوه من هم حولهم.

عندما نتحدث مع طفل يشعر بالاضطراب نتيجة لمشاعر الغضب وأفكار الانتقام التي تراوده، علينا أن نتقبل مشاعره وأن نناقش إمكانية الوصول إلى طرق بناءة للتعاطي مع وضعه بشكل يناسبه.

الكبار في دور القدوة

يتشجع الأطفال إذا رأوا حولهم أشخاصاً بالغين يبنون بيئة فيها اعتبار للعدل والأخلاق. إذا أظهرنا احتراماً وتماسكاً في علاقاتنا الشخصية مع الأطفال، ننقل إليهم أنه يمكن الوثوق بالآخرين. هذا أمر أساسي إذا كان للأطفال أن ينمّوا مشاعر إيجابية تجاه الآخرين وتجاه المستقبل.

ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة عند الأطفال الذين عوملوا بقسوة في أسرتهم،

والذين قد يشعرون بالمرارة لأنهم مرفوضون من قبل نفس الأشخاص الذين يفترض بهم أن يكونوا الأكثر رعاية لهم. أما الأطفال الذين كانوا ضحية العنف الجسدي أو الاستغلال الجنسي داخل أسرهم، أو الذين أجبروا على مغادرة البيت، فمن المحتمل أن يكون عندهم مشاعر قوية هي خليط من الغضب والكراهية والذنب والحزن. وهذا الخليط من المشاعر يجعل من الأصعب عليهم أن يتعايشوا مع أوضاعهم لأنهم يتنقلون ما بين الغضب تجاه الأسرة والحلم بأن يعودوا إليها، ليعيشوا معها بحب وسلام، بفضل معجزة ما.

ويمكننا أن نساعد هؤلاء الأطفال بأن نناقش معهم العوامل التي جعلت من الصعب على أهلهم أن يعتنوا بهم كما يجب، كالفقر أو المرض أو الاضطهاد.

٣. تقديم المشورة

فكّر قبل تقديم المشورة

عندما يواجهنا أحد بمشكلة صعبة فإننا نشعر وكأن لا فائدة منا إذا لم نستطع تقديم المساعدة، وكثيراً ما نتسرع في تقديم المشورة دون تفكير كافٍ. قد يؤدي ذلك إلى أن الشخص الآخر يشعر بالغضب أو بأنه أسيء فهمه، أو أنه فاشل لأنه لا يحسن اتباع المشورة. نقدم المشورة أيضاً عندما نخضع للضغط أو نشعر بالتوتر، كمخرج سريع للتعامل مع المشكلة، في حين أنه قد يكون الأفضل اقتراح لقاء آخر للتفكير بالمشكلة بعمق. باستطاعتنا أن نقول: «إني أحتاج إلى بعض الوقت للتفكير في ما قلته لي»، أو «دعنا نلتقي ثانية ونعود إلى الحديث عن هذا الأمر لنرى أفضل ما يمكن فعله».

أحياناً، تكون حلول المشاكل عملية. وأحياناً تكون المشورة في محاولة فهم المشاعر أو الصعوبة والتعامل معها، عندما لا تكون هنالك حلول عملية.

تذكّر أن باستطاعتك مساعدة شخص ما بمجرد الاستماع إلى مشكلته: ليس عليك أن تعد بأنك ستحل المشكلة فوراً. كثيراً ما يحتاج الأمر إلى إشراك أطراف أخرى، كالأسرة أو المدرسة مثلاً، قبل أن تتمكن من البدء بالتفكير في حل مشكلة ما.

إيضاح الأمور

إن المستمع الجيد لا يقدم المشورة إلا بعد أن يتأكد من أنه فهم المشكلة. وبدلاً من **إخبار** الآخرين بما **عليهم هم** أن يفعلوا فإن المستمع الجيد يحاول أن يستنبط مع الآخرين الأشياء المختلفة التي **يمكنهم** أن يفعلوها، ومساعدتهم في اختيار الحلول العملية. حتى الأطفال الصغار يمكنهم أن يسهموا في هذا النوع من النقاش.

وضع الحل سوية

بدلاً من إخبار الشخص الآخر بما عليه أن يفعل علينا أن نستكشف أفكاره، ونقدم له اقتراحات، ثم نناقش كل البدائل الممكنة. مثلاً: «هل يمكن...؟»، أو «ما رأيك في...؟»، أو «ماذا يحصل إذا...؟»، أو «بأي طريقة يمكن...؟».

كُن محدداً وعملياً في مشورتك

بدلاً من أن تقول المعلمة للتلميذ: «يجب أن تأتي يومياً إلى المدرسة»، طلبت منه أن يمر صباح كل يوم بصفها ليقول لها أنه وصل. فبإعطائها نصيحة **محددة** تمكنت المعلمة من مساعدة الطفل على الحضور إلى المدرسة بشكل منتظم.

مثال: أحمد يتغيب عن المدرسة

أرادت المعلمة مساعدة أحمد، وهو صبي مهجّر في الحادية عشرة من عمره. كان أحمد يتغيب كثيراً عن المدرسة، مع أن عمله كان جيداً في الأيام التي كان يداوم فيها. وكانت المعلمة تعرف مسبقاً أن أحمد جاء من عائلة لا تراقب عمله ولا تشجعه على الدراسة. استدعت المعلمة أحمد وقالت له: «لماذا تتخلف دوماً عن المدرسة؟ أنت تعرف أن عليك أن تدرس. وإن لم تدرس فما الذي ستفعله عندما تكبر؟ إذا استمر سلوكك هذا فإنك قد تطرد من المدرسة».

هل كانت هذه طريقة جيدة لبدء المحادثة؟ هل يمكن أن نحدد أخطاءً في هذه البداية؟ هل عندنا اقتراحات لتحسينها؟

بدأت المحادثة **بالإنتقاد** و **النصح** و **التهديد.** قالت المعلمة أشياء لا بدّ أنها قيلت لأحمد من قبل، فشعر أحمد فوراً أنه في موقف دفاعي ورفض الرد. ومن المؤكد أنه لم يكن مستعداً للاستماع إلى النصح. على كل حال، إن المشورة لم تأخذ في حسابها حقيقة أن والدي أحمد لم يكونا يساعدانه على أخذ واجباته المدرسية بالجدية اللازمة.

ربما كانت الطريقة الأفضل لبدء المحادثة أن تُظهر المعلمة لأحمد أنها تعرف الصعوبات التي تواجه بقاءه في المدرسة، وأنها تريد أن تفهمه وأن تساعده. كان بإمكانها مثلاً أن تقول: «أعرف أنك تجد صعوبة في المجيء إلى المدرسة وأود أن أحاول مساعدتك. إني أرى أنك جيد في دروسك عندما تأتي إلى المدرسة».

بهذا تكون المعلمة قد أظهرت **تفهماً** وقالت شيئاً **إيجابياً** بدلاً من الإنتقاد. ومن المرجح أن يرغب أحمد باستمرار المحادثة إذا شعر بأنه **مقبول.**

كان باستطاعة المعلمة، في اتصالها الأول مع أحمد، أن تحاول اكتشاف المزيد عن حياته اليومية: هل له أصدقاء؟ وماذا يحب في المدرسة، إن كان يحب شيئاً فيها؟ وما هي المهمات التي يقوم بها في البيت؟ حين تظهر المعلمة أن لديها **اهتماماً** حقيقياً بحياة أحمد ومشاعره فإنها تقيم معه علاقة ثقة. لا شك في أن معرفة المزيد عن حياة أحمد تمكّن المعلم من تقديم مشورة أفضل. كان بإمكانها أن تحاول اكتشاف الأشياء التي يمكن تغييرها لمساعدة أحمد على المجيء إلى المدرسة.

وتكلمت المعلمة مع والد أحمد الذي قال إنه يريد لابنه أن يذهب إلى المدرسة ولكنه لا يملك الوقت الكافي للإشراف على واجباته المدرسية أو للتأكد من ذهابه إلى المدرسة.

لنفَكّر بأكبر عدد من الأفكار الممكنة عن الطرق التي يمكن أن نساعد بها مثل هذا الصبي للذهاب إلى المدرسة وتأدية واجباته المدرسية. ونتأكد من أن تكون الأفكار **محددة** و **جدية** و **واقعية.**

قد نخرج بمثل الأفكار التالية لمساعدة أحمد:

- العثور على طفل آخر يرافقه إلى المدرسة.
- العثور على طفل آخر يؤدي واجباته المدرسية بالاشتراك مع أحمد.
- إيجاد وسيلة لمكافأة أحمد على ذهابه إلى المدرسة وتأدية واجباته، كمثل امتداحه في الصف وإعطائه مسؤوليات إضافية والسماح له بالاشتراك في الأنشطة التي تنفذ خارج المدرسة.

ماذا حصل؟ صارت المعلمة ترى أحمد بانتظام، ثم وجدت صبياً آخر في الصف نفسه يعاني من مشكلات مشابهة فاقترحت أن يقوم الاثنان بتأدية واجباتهما معاً قبل العودة إلى البيت. وبدأ أحمد يذهب إلى المدرسة بانتظام.

٤. ختام المحادثة

من المهم أن نعرف كيف نختتم المحادثة. عندما يكون الطفل أو الطفلة قد تكلمت عن شيء يزعجها يصبح من واجبنا أن نحاول مواساتها وأن نتركها ومعها شيء إيجابي بناء على ما أخبرتنا به أو لاحظناه بأنفسنا.

اعتماد الإيجابية

من المهم إنهاء اللقاء ببعض التعليقات الإيجابية وعدم ترك الطفل يشعر بالإحباط. شَدِّدوا خلال الوقت الذي تقضونه معه، وخصوصاً في نهايته، على النواحي الإيجابية. ولا بد من أن نجد، في كل الأحوال تقريباً، شيئاً إيجابياً يساعد في رفع مستوى احترام الطفل لنفسه ويجعله يشعر بقيمته الذاتية. كما **عليك ألا نقول له أي شيء غير صحيح.**

أمثلة عن أقوال إيجابية:

- «أظهرت شجاعة كبيرة عندما اعتنيت بأخيك كل تلك الفترة».
- «من الواضح أنك تقدمين مساعدة كبيرة لأهلك وعائلتك».
- «أعرف أنك لا تشعرين بالقوة في هذه اللحظة، ولكنك أظهرت قوة كبيرة بالطريقة التي ساعدت بها عائلتك/ كونت بها صداقات هنا/ بدأت بها بالدراسة».
- «أظهرت شجاعة كبيرة عندما قطعت كل هذه المسافة إلى هنا».

- «آمل أن تكون قادراً على العودة إلى عمك/ إنهاء دراستك/ العثور على عائلتك».
- «تبدو لي ناجحاً جداً في تكوين الأصدقاء».

التخطيط للمستقبل

بعد استكشاف الوضع، يجب وضع خطة معاً للمستقبل، وربما كان للكبير وللطفل ما يفعلاه في إطارها.

توضيح ماذا سيحصل بعد اللقاء

كرر للطفل أو الطفلة ما الذي ستفعله:

- «سأحاول العثور لك على عائلة تعيشين معها».
- «سنبدأ البحث عن أهلك رغم أن هذا قد يستغرق وقتاً طويلاً ولسنا متأكدين من العثور عليهم» (أعطِ تفصيلات عن مراحل هذه العملية).
- «سأطلب من نعيم مساعدتك في واجباتك المدرسية».
- «سأتحدث مع عمتك لنرى إن كنا نستطيع حل هذه المشكلة معاً».

قل للطفل أو الطفلة إن كنتما ستلتقيان ثانية ومتى سيتم ذلك:

- «سآتي لرؤيتك ثانية في الأسبوع القادم/ في الشهر القادم/ في أيام الحصاد.. إلخ، وسوف نتحدث ثانية»، أو
- «لن نلتقي ثانية ولكني آمل أن يساعدك حديثنا».

إيضاحات

عند الضرورة علينا أن نشرح تفاصيل الخطة، مثلاً:

- عن برنامج تقصي آثار العائلة.
- عن كيفية الحصول على علاج لمشكلة صحية.
- عن الانتساب إلى المدرسة أو إلى دورة تدريب مهنية.

في النهاية: إيحاءات اللحظة الأخيرة

من الشائع أن يقول الأطفال والكبار في اللحظة الأخيرة من المحادثة شيئاً مهماً جداً بالنسبة لهم ولكنه يصعب عليهم التكلم عنه. إنهم يريدوننا فعلاً أن نعرف هذا الشيء، ولكنهم في الوقت نفسه، يريدون الإيحاء بأنه ليس أمراً مهماً، لعلنا لا نفهم همومهم. لذلك، فإن إنهاء المحادثة يحتاج إلى وقت كاف. بعد مناقشة خطط المستقبل انتظر قليلاً لترى إن كان لدى الطفل شيء آخر يريد أن يقوله. ثم قل: «ربما كان لديك شيء آخر تريد أن تقوله»، وانتظر ثانية. وأخيراً، يمكنك أن تسأل: «هل هناك شيء آخر تريد أن تسألني عنه؟»، أو «هل هناك شيء آخر يقلقك؟».

بعد ذهاب الطفل فكر باجتماعك معه وبما قيل. كيف تشعر؟ هل يساعدك على ترتيب أفكارك أن تتحدث إلى زميل؟

٥. خلاصة

إن تقديم المواساة يشمل المواساة بالملامسة الجسدية وتقبل المشاعر.

علينا أن نتقبل بأن أفكار الانتقام والغضب هي من الأمور الشائعة، وهي تنبع من المعاناة والشعور بالإهانة والذنب، وعلينا أن نشجع التعبير عن هذه المشاعر بشكل بنّاء.

قد تكون الطمأنة غير مفيدة إنْ لم تكن واقعية، لأنها تتدخل في محاولات الطفل أن يتعايش مع الوضع.

وعند تقديم المشورة علينا أن:

- **نأخذ الوقت الكافي لتفهم المشكلة.**
- **نقوم بمعالجة الحلول الممكنة سوية.**
- **نتأكد من أن النصيحة محددة وعملية وواقعية.**

في ختام اللقاء علينا أن:

- **نكون إيجابياً.**
- **نقدم تفسيرات واضحة بشأن خطط المستقبل.**
- **نكون منفتحين وجاهزين لتلقّي ما يمكن أن يُفضي به الطفل إلينا في نهاية المحادثة.**

٦. تمارين خاصة بالقسم ٦

(١) تقديم المواساة

نقاش في مجموعة صغيرة: ما هي الطرق المختلفة التي نعرفها لتقديم المواساة للأطفال من كل الأعمار؟ كيف تختلف هذه الطرق باختلاف عمر الطفل؟

(٢) مواساة غادة

تمثيل أدوار: جاءت غادة لتوها إلى مخيم للاجئين بعد تجربة حرب مخيفة جداً.

عمل في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص. يلعب أحد الأشخاص دور **الطفلة** غادة، التي تحمل بطاقة كتب عليها:

لقد خطفوك أنت وأمك وقضيتِ وقتاً في الأسر حيث فصلوك عن أمك ورأيت مشاهد وحوادث قتل مرعبة. ونجحت في الهرب مع أناس آخرين، ولكنك الآن حزينة جداً لأنك لا تعرفين مكان أمك ولا إن كانت على قيد الحياة.

يلعب شخص آخر دور **عاملة اجتماعية** تحاول **التعرف** على غادة وفهمها **ومواساتها.** وينظر **المراقبون** في الطرق التي تتبعها العاملة الاجتماعية لتحقيق ذلك.

(٣) متى وكيف نقدم المشورة

تمثيل أدوار: عمل في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص، حسب عدد المشاركين. يلعب أحدهم دور **المتحدث** وهو يحمل بطاقة كتب عليها:

تحدث عن الصعوبة التي واجهتها في عملك مع طفل أو عائلة عندما لم تكن واثقاً مما عليك أن تعمله، أو عن مشكلة أخرى واجهتك في حياتك.

أما **المستمع**، فتكون لديه بطاقة كتب عليها:

حاول تشجيع المتحدث على وصف المشكلة، فَكِّر بحلول مختلفة، بحسناتها وسيئاتها، وقررا سوية الحلول التي ستجربها.

على **المراقبين** أن يلاحظوا إذا كان المستمع يشجع فعلاً المتحدث، ويساعده على وصف المشكلة. ويفكر معه بحلول مختلفة ويقررا معاً الحل الذي سيجربانه.

(٤) شرح أوضاع صعبة للأطفال

نقاش في المجموعة بكاملها: ناقشوا كيف يمكن أن تشرحوا للأطفال أسباب نزاع أو شدة أو كارثة يواجهونها. يمكن تمثيل أدوار حول كيفية القيام بذلك.

(٥) التعامل مع الغضب

تمثيل أدوار: اختاروا حالة أو أكثر من الحالات الواردة في الفقرة ٢ (الغضب والانتقام) أو طفلاً معروفاً للمشاركين، ثم مثلوا محادثة مع الطفل يحاول **شخص كبير** من خلالها مساعدة الطفل على التعامل مع غضبه.

على **المراقبين** أن يلاحظوا إذا كان المساعد يتقبل غضب الطفل ويقدم اقتراحات بناءة حول كيفية التعامل مع هذا الغضب.

٧ التحدث عن الموت

كثير من الأمثلة الواردة في هذا الدليل تتعلق بأطفال انفصلوا عن أقاربهم أو فقدوهم بالموت، غالباً عن طريق العنف. تكثر هذه الأحداث في أيام الحروب أو الكوارث، وهي من الأمور الأكثر إزعاجاً للأطفال.

١. كيف نفهم شعور الطفل أو تفكيره

تصدر عن الأطفال ردات فعل قوية تجاه الموت، ولكنهم كثيراً ما يحتفظون بمشاعرهم لأنفسهم، وقد لا يعرف الكبار مدى تأثرهم.

أطفال ما قبل المدرسة

حتى الأطفال الصغار الهادئون يشعرون بعواطف معقدة جداً كرد فعل على الموت. إذا استطعنا أن نتصور شعور الطفل، فإن ذلك سيمكننا من تقديم العون والمواساة له.

يجد الأطفال في سن ما قبل الدراسة صعوبة في فهم فكرة الموت وفكرة اختفاء إنسان ما إلى الأبد. وقد يخاف هؤلاء الأطفال أن يُهجروا وقد يظنون بأن سلوكهم هو الذي تسبب باختفاء الإنسان المعني.

يخاف الأطفال من اختفاء كل الأشخاص الذين يعرفونهم، وقد يجعلهم هذا يتشبثون بالكبار طلباً للأمان. وهم يعبرون أحياناً عن مشاعرهم هذه بالانفعال والضرب، أو بالانطواء على الذات والصمت. وقد تظهر عندهم صعوبات في النطق.

مثلان: رامي وسهير يتعاملان مع فقدان الأعزاء

- كان رامي قد قارب الثالثة من عمره عندما توفيت أمه. وجد صعوبة بالغة في استيعاب أن أمه لن تعود أبداً، وراح يركض إلى أي إمرأة يراها ليسألها: «هل أنتِ أمي؟». وبدأت تظهر منه تفجرات عدوانية يضرب خلالها مَن يتواجد بقربه، وبقي بضعة أسابيع لا يتكلم ولا يريد اللعب. رفض رامي مغادرة البيت أو الانفصال عن شخصين يعرفهما أكثر من غيرهما. ثم بدا أنه فهم تدريجياً أن أمه لن تعود، وعاد ببطء إلى اللعب مجدداً.
- تأثرت سهير كثيراً، وهي في الثالثة من عمرها، من موت شقيقتها الصغرى، وبدت خائفة من أن «تُرسَل» هي الأخرى بعيداً كأختها. فتوقفت عن اللعب ولم تعد تتكلم إلا نادراً، وإن تكلمت فهي تفعل ذلك بصوت طفولي. كانت تنفجر أحياناً في نوبات من اللعب المثير والصاخب، الذي كان يزعج كثيراً من حولها.

تدريجياً، تقبل هذان الطفلان الوضع عندما تم تفسير حقيقة الموت لهما، وقدم لهما الذين يعتنون بهما المواساة، وتقبلوا سلوكهما الصعب، وطمأنوهما إلى أن الأقارب الآخرين سيبقون معهما.

الأطفال الأكبر سناً

يملك الأطفال الأكبر سناً فهماً أفضل للموت، ومع ذلك فإن الكثير من ردات فعلهم تشبه ردات فعل الأطفال الأصغر سناً. مثلاً:

- يصبحون إنطوائيين وتفتر همتهم ويرفضون عن التحدث عن مشاعرهم.
- تشيع بينهم تفجرات الغضب.
- قد يشعرون بأنهم مختلفين عن الآخرين.
- قد تظهر عليهم أعراض جسدية مثل الشعور بآلام مختلفة أو تسارع خفقات القلب أو الشكوى من الكوابيس.

يمكن أن يفكر المراهقون بأنهم قد يموتون هم أنفسهم. وقد يلومون أنفسهم لأنهم لم يستطيعوا دفع الموت عن إنسان عزيز عليهم، بالرغم من أنه لم يكن هناك في الواقع ما يمكنهم أن يفعلوه لمنع حصول ما حصل.

مثال: موت والد سعيد

كان سعيد في العاشرة من عمره عندما توفي أبوه، رفض يومها الخروج من المنزل أو الذهاب إلى المدرسة، وأراد أن يبقى مع أمه طول الوقت. لكنه كان يمر بتفجرات عدوانية ضدها، وقال بأنه يشعر بنفسه مختلفاً عن بقية الصبية ولا يريد الاختلاط بهم. كان يغضب عندما يحاول أحدهم التحدث إليه عن أبيه، ويشعر بعقدة الذنب لأنه لم يستطع إنقاذه. بعد مرور أشهر عديدة، أصبح سعيد أكثر استقراراً على الرغم من أنه بقي لا يحب الابتعاد عن أمه.

قد يعجز الأطفال من كل الأعمار عن التعامل مع الموت أو مع الانفصال عن الأعزاء، وقد تنمو عندهم صورة خيالية عن الشخص المفقود. كثيراً ما يعتقد الصبيان والبنات الذين فقدوا أحد الوالدين وهم في عمر صغير جداً أنه لو كان الشخص حياً، أو لو كان بإمكانهم الاتصال مع الأب أو الأم التي انفصلوا عنها، لكانت حياتهم في أفضل حال.

٢. كيف يمكنك أن تساعد؟

إن العادات والطقوس المتعلقة بالموت متنوعة جداً، وتحدد المعتقدات الدينية والتقليدية السائدة كيف نفسِّر الموت للأطفال.

يمكن أن تكون مراسم الدفن والحداد مخيفة، ولكنها من جهة ثانية قد تكون مفيدة للأطفال:

- فهي تسهل عليهم فهم حقيقة الموت.
- يشعرون بدعم الآخرين لهم إذا استطاعوا المشاركة في الطقوس والمراسم الجماعية.
- يساعد وجود العائلة والأصدقاء على طمأنة الأطفال إلى أنهم لن لن يتركوا وحدهم.
- المراسم المخصصة للأطفال لحمايتهم من أي تأثيرات سيئة قد يخلفها الموت تساعدهم على الشعور بالأمان.

إن الحالات التي لا تجري فيها المراسم المعتادة للدفن والحداد تجعل من الأصعب على العائلة تقبل الموت. وهذا ما قد يحصل إذا استحال العثور على الجثة أو إذا كانت العائلة لا تستطيع تحمل تكاليف المراسم أو لا تستطيع الوصول إلى أرضها التي تجري فيها عادة مراسم الدفن.

يمكن مساعدة الأطفال إذا:

- شاركوا في مراسم الحداد، حيث تسمح العادات بذلك.
- كانت لديهم فرص للتعبير عن مشاعرهم من خلال الحديث مثلاً أو كتابة القصص والأشعار أو عن طريق الرسم.
- تم قبول مشاعرهم على أساس أنها عادية، وجرت مواساتهم.
- تم تشجيع الطفل على متابعة روتين حياته اليومية العادية، كاللعب والدراسة والعمل.
- كانت لهم فرص لتذكر الميت من خلال التحدث عنه ومن خلال المراسم والطقوس.

حاولوا أن تردوا بأمانة على أسئلة الطفل عن الموت، ولكن من دون التطرق إلى كل التفاصيل إذا كان الشخص قد مات موتاً عنيفاً.

إن المراسم المتعلقة بذكرى الوفاة (كالأسبوع والأربعين والذكرى السنوية مثلاً) تساعد الطفل على تقبل فقدان العزيز عليه. وحتى لو لم تتوفر معلومات كافية عن مكان أو زمان الوفاة، فإن إحياء ذكرى الوفاة سنوياً قد يشكل تذكاراً مواسياً ومعزياً، ويسهم في إضفاء الشعور بالإستمرارية على حياة الطفل.

٣. الأطفال الذين شهدوا موتاً عنيفاً

إن فظاعة الموت العنيف أمر لا يُنسى بسهولة، وقد يخلف وراءه الكوابيس والذكريات المخيفة. ويصعب بشكل خاص تجاوز مشاهدة شخص قريب يموت موتاً عنيفاً. لا تسنح الفرص لأطفال كثيرين بالتحدث إلى أي كان عما رأوه. يجب ألا يُجبروا على الكلام. ولكن، إذا رغبوا في ذلك، فيجب أن يكون هنالك شخص لديه ما يكفي من الوقت والهدوء للتعامل مع عواطف الطفل أثناء المحادثة وبعدها.

قد يفيد تشجيع الطفل بلطف على استرجاع الأحداث التي لا يستطيع إبعادها عن ذهنه، مع ما تستثيره من مشاعر. وقد تشمل هذه المشاعر الرعب والشعور بالذنب لأن الطفل لم يستطع إنقاذ أقاربه، أو الغضب مما حدث، أو الحزن.

يجب ألا يقوم بهذه المهمة إلا شخص يعرف الطفل جيداً ويشعر بالثقة في أنه يستطيع استكشاف هذه المشاعر المؤلمة. من الأفضل أن تقتصر هذه الأحاديث على شخص واحد موثوق، ويجب ألاّ يوضع أي طفل في حال تضطره إلى رواية قصته لأشخاص مختلفين.

يجب الحرص على عدم بحث الأحداث التي تسبب الضيق عند الطفل إلا إذا توفر له الدعم الملائم بعدها. ويجب دوماً أن يكون هناك شخص كبير وموثوق، جاهز لمواساة الطفل والتحادث معه حول ما قيل. قد يساعد الطفل أن يتكلم عن ذكرياته عن أيام سعيدة مرت به، وأن يعرف أن أطفالاً كثيرين تتولد عندهم مشاعر وذكريات مشابهة بعد مرورهم بتجارب مشابهة.

تذكر الماضي

يعتقد بعض الناس أنه من الأفضل للأطفال ألا يتحدثوا عن الماضي، وأنه يجب تشجيعهم على نسيانه، لأن الذكريات الحزينة تعطل مسار العودة إلى الوضع الطبيعي. ويعتقدون أيضاً أنه عندما يكون الطفل منزعجاً ينزعج الآخرون، وهذا يعرقل تعاملهم هم أيضاً مع الوضع. فما هو رأيك؟

يبدو أن الجواب هو أن الأمر يعتمد كثيراً على الطفل نفسه. فبعض الأطفال لا يهتمون بذكرياتهم على الرغم من معاناة الماضي، يتذكرون ما حدث ولكنهم لا يشعرون بأن الماضي يثقل كاهلهم.

أطفال آخرون تزعجهم الذكريات المؤلمة، ولكنهم لا يشعرون أنهم مستعدون للتعبير عن مشاعرهم، ربما لأنهم ما زالوا يتعاملون مع صعوبات كبيرة في حياتهم اليومية. أطفال آخرون أيضاً يرحبون بوجود من يمكنهم التحدث إليه. فإذا كنا مستعدين للاستماع، فإننا سنؤمن فرصاً للأطفال الذين يريدون أن يتكلموا.

٤. التعامل مع الانفصال (عن الأهل)

يشعر الطفل بالأسى المختلط بالقلق عندما ينفصل عن أهله لأنه لا يعرف إن كان أهله أحياء أم لا، ولا إن كان سيلتقي بهم ثانية. ويساوره القلق أيضاً بخصوص مَن سيعتني به وكيف سيعيش.

تصوّر شعور الطفل

ما هو تصورك لشعور طفل فُصل عن أهله؟

عند التفكير بالأمر قد نخرج ببعض ما يلي:

- وحيد، خائف.
- قلق من أنه لن يجد أحداً ليعتني به، وخائف مما يخبىء له المستقبل.
- يفكر دوماً بعائلته المفقودة وبالمعاناة التي أدت إلى فصله عنها.

يحتاج مثل هذا الطفل إلى توفير العناية المادية، وإلى مواساة شخص كبير. كما سيساعده أن يعرف بأسرع ما يمكن الترتيبات التي ستتخذ للعناية به.

إن حالات الانفصال الأكثر إيلاماً هي تلك الناتجة عن «اختفاء» الأهل، أي عندما يُخطفون أو يقتلون، ولا توجد طريقة لمعرفة ما إذا كانوا أحياء أم لا.

إن حالة عدم الاستقرار الناتجة عن عدم معرفة إذا كان الأهل أحياء أم أمواتاً مؤلمة جداً للطفل، ومع ذلك فمن الأفضل عدم استثارة آمال كاذبة عنده، كوعده بالعثور على أهله عندما لا يكون ذلك مؤكداً.

ويمكنك تشجيع الطفل على تذكر عائلته بالتحدث عنها، وعلى تذكر وتثمين الأمور الطيبة في الحياة الماضية.

وكثيراً ما لا يجد الأطفال الذين يعيشون في دور الأطفال أو الأيتام من يتكلم معهم عن أهلهم أو حياتهم السابقة. ومن المهم جداً تشجيع الأهل بالتبني أو التكفل أو العاملات والعاملين مع الأطفال على التحدث إليهم عن هذه الأمور بحيث لا ينسوا ماضيهم وقيمته.

٥. خلاصة

يتولد عند الأطفال عادة خليط من ردات الفعل العاطفية بعد موت شخص عزيز عليهم. ومما يساعد الطفل هو أن يكون قادراً على:

- **التعبير عن هذه المشاعر أمام إنسان يفهمها ويتقبلها.**
- **التحدث عن الشخص الذي مات.**

يؤثر الانفصال عن الأهل على الأطفال فيولد عندهم المشاعر نفسها، ولكن التكيف مع أوضاعهم يصبح أكثر صعوبة إذا كانوا لا يعرفون إذا كان أهلهم أحياء أم لا. ويبقى التغلب على مشاهدة الموت العنيف من أصعب الأمور، لأن مشاعر الصدمة التي تنتج عن ذلك تكون ساحقة.

إن وجود شخص كبير محب يساعد الطفل على الشعور بالأمان في كل هذه الحالات.

٦. تمارين خاصة بالقسم ٧

(١) تفسير الموت

آ ـ **نقاش مع المجموعة الكاملة** كيف نفسر الموت عادة للأطفال في ظروف السِلْم؟ وكيف يتغير التفسير هذا بحسب عمر الشخص الميت وعمر الطفل؟

(٢) عائلة رانية الجديدة

تمثيل أدوار في مجموعات مؤلفة من ٣ ـ ٤ أشخاص: يلعب أحدهم دور **الطفلة**، وتأخذ بطاقة كتب عليها:

أنت رانية، في الثامنة من العمر وخجولة جداً. وصلت منذ قليل عند أسرة جديدة وتشعرين بالخوف من التحدث إلى أبويك الجديدين. إنكِ ما زلت تفكرين كثيراً بوالديك الأصليين اللذين توفيا مؤخراً.

يلعب شخص آخر دور **الأم بالتبني** أو بالتكفل وتأخذ البطاقة التالية:

رانية طفلة مقتلعة من موطنها، في الثامنة من عمرها، استقبلتها عائلتك لتوها كطفلة للتبني أو التكفل، لأن والديها ماتا مرضاً، أحدهما بعد الآخر، بفارق أسابيع قليلة. رانية وديعة جداً وخجولة جداً. ساعديها على الشعور بالاسترخاء وتحدثي إليها عن الأشياء التي ستفعلها في بيتها الجديد وعن أخيها وأختها الجديدين.

يلاحظ **المراقبون** تواصل «الأم» غير الكلامي، ومحاولتها جعل رانية تشعر بأنها في بيتها فعلاً. يحتاج من يلعب دور رانية ودور «الأم» إلى بعض الوقت لتحضير دورَيهما.

(٣) التعايش ضمن عائلة بالتكفل أو التبني

تمثيل أدوار: يعيش أمين، البالغ العاشرة من عمره، ضمن عائلة بالتبني أو التكفل، ومع ثلاثة أطفال أصغر منه سناً وواحد أكبر. يلبس ثياباً رثة ولكنه يحصل على تغذية معقول.وتريد **العاملة الاجتماعية** أن ترى إذا كان يلقى عناية ملائمة.

يأخذ مَن يقوم بدور أمين البطاقة التالية:

إنك تعيش مع هذه العائلة منذ أربعة أشهر عندما انفصلت عن أهلك بسبب الحرب، وما زلت تفكر كثيراً بعائلتك وتتساءل إنْ كانوا على قيد الحياة أم لا. وعليك أن تعمل كثيراً في الحقول ولكنك تتمكن عادة من الذهاب إلى المدرسة أيضاً. إنك لا تشعر بأنك شديد القرب من أي فرد من أفراد العائلة، ولكنك تحب الأب أكثر من غيره. تلعب مع الأطفال الآخرين، ولكن صديقك الحقيقي هو طفل من قريتك يذهب الآن إلى نفس مدرستك. تُضرب أحياناً عقاباً على شيءٍ ما، ولكن ليس أكثر مما يحصل للأطفال الآخرين في البيت، وتحصل على كمية طعام مشابهة لما يحصلون عليه، علماً بأن ثيابهم أفضل من ثيابك.

يلاحظ **المراقبون** كيف تقيم العاملة الاجتماعية التواصل مع أمين، وإذا كانت قادرة على أخذ فكرة عن طبيعة حياته، وإن كانت تُظهر أيضاً تقبّلاً لمشاعره.

(٤) ما هي ايجابيات وسلبيات أن يتحدث الأطفال عن الماضي؟

نقاش ضمن المجموعة بكاملها: ثلاثة متطوعين يدافعون عن ايجابيات التحدث عن الماضي، وثلاثة آخرون يدافعون عن سلبيات ذلك. يُعطى كل شخص مدة خمس دقائق لعرض وجهة نظره حتى يستكمل الستة الكلام (يتكلم أفراد المجموعتين بالتناوب). قد تتضمن الأفكار المطروحة ما يلي:

ايجابيات:	سلبيات:
• مشاعر الطفل تتحلحل. • يشعر الطفل بأن هنالك من يفهمه ويبدأ يثق بالكبار. • يستطيع الطفل أن يبدأ بالتعايش مع ماضيه. • الشخص الذي يساعد الطفل يفهمه فهماً أفضل، وهذا يمكّنه من تقديم المساعدة والمواساة له. • تُمكّن الشخص الذي يساعد الطفل من أن يوضح له أن ردات فعله العاطفية طبيعية جداً. • تساعد الطفل على تجاوز الحزن وعلى البدء بالتفكير في المستقبل. • تُمكّن الطفل من أن يتذكر الأشياء الجيدة في الماضي وأن يتحدث عنها.	• قد يكون الطفل غير جاهز لمواجهة مشاعره المؤلمة. • ما زال الطفل يعيش وضعاً ضاغطاً والوقت لا يزال غير مناسب للتعامل مع هذه الصعوبات العاطفية. • إنه يزداد انزعاجاً بعد أن يعبر عن مشاعره. • لا يعرف الشخص الذي يساعد الطفل كيف يتصرف وقد يشعر بالغضب أو العجز. • الشخص الذي يساعد الطفل قد ينزعج هو أيضاً، فيبتعد عن الطفل لحماية نفسه. • إن التحدث عن التجربة نفسها مرة بعد مرة لا يساعد الطفل.

التحادث مع الأطفال المعوقين ٨

إذا كنت معوقاً، فإن إسهامك سيكون له أهمية خاصة في تدريب الآخرين على العمل مع الأطفال المعوقين.

١. مشكلة مَنْ؟

إن مواقف الناس من الإعاقة تؤثر دوماً على كيفية تعاطيهم مع المعوقين. كيف تتعامل مع المعوقين الذين قابلتهم؟ خُذ خمس دقائق لكتابة مشاعرك نحوهم.

ما هي برأيك المواقف تجاه المعوقين التي يمكنها أن تتدخل في التواصل معهم؟

يمكن أن تشمل هذه المواقف:

- الشعور بالخوف أو الاشمئزاز الذي يؤدي إلى الابتعاد عن المعوق.
- الشعور بالعجز عن المساعدة والرد على ذلك بالإشفاق المبالغ فيه أو التوتر.
- التقليل من قيمة الصعوبات التي يواجهها المعوق لأننا نشعر بالانزعاج.
- عدم احترام قدرة المعوق على التعامل مع الحياة وتحمل المسؤولية.
- الشعور بالحرج أو الانزعاج تجاه المعوق يجعل البعض يتصرف بشكل غير ملائم، فقد يضحكون أو يتجاهلون المعوق، أو يعاملونه على أنه شخص عاجز عن فعل أي شيء، ويسألون الآخرين عنه بدلاً من التحدث إليه مباشرة، ويرتبون أشياء من أجله من دون أخذ رأيه.

يتقبل الناس إعاقات معينة، كشلل الأطفال أو فقدان أحد الأطراف، بسهولة أكبر. أما تشوهات الوجه الناجمة عن الشفة الأرنبية أو الحروق أو الأمراض الجلدية أو الحوادث أو الجروح فيبدو أنها تؤدي عادة إلى ردود فعل أكثر سلبية.

على الرغم من أن الصرع مرض شائع جداً فإن بإمكانه أن يسبب ردود فعل سلبية للغاية تؤدي في مجتمعات كثيرة إلى الخوف والإبعاد والنبذ. وكذلك فإن المعتقدات التي تُرجع الإعاقات إلى الأرواح والسحر أو إلى خطايا الأهل تؤدي إلى العزل. ويشكل موقف مجتمع الطفل من إعاقته عاملاً أساسياً في كيفية تعامله مع وضعه.

نستطيع مساعدة الطفل المعوق إذا تذكرت أن لديه احتياجات مماثلة لاحتياجات الأطفال الآخرين: كالمحبة والأصدقاء واللعب والمسؤولية والعمل والإحساس بالقيمة.

إن الشلل أو ضعف البصر ليس إلا عاملاً واحداً في حياة الطفل أو الطفلة، وكثيراً ما لا تعطيه الطفلة أو الطفل الأهمية التي قد ينسبها إليه الآخرون.

لا تفترض أن مشاعر الطفل المعوق تماثل المشاعر التي يمكن أن تنتابك لو أنك واجهت فقدان ذراع أو ضعفاً مفاجئاً في الرؤية.

لا تفترض أن الطفل المعوق يشعر بالأسى على نفسه أو يطلب الشفقة. ومن المرجح أن يكون الطفل الذي كبر مع إعاقته قد تكيف معها. وقد يكون الأمر الأصعب عليه هو التعامل مع ردود فعل الناس الآخرين!

٢. ماذا عليّ أن أقول؟

تذكّروا أن للأطفال المعوقين نفس احتياجات الأطفال الآخرين:

- أظهروا للطفل المعوق أنكم **تتقبلونه كشخص.**
- يجب أن نقبل، بدون إظهار شفقة، بأن الطفل قد يواجه بعض المشاكل العملية أو الاجتماعية المتعلقة بإعاقته والتي يتوجب التعامل معها.
- أظهر أنك حاضر للمساعدة إذا لزم الأمر.

إن كل الأطفال يحتاجون إلى:

- المحبة والتقدير.
- الفرص للتعبير عن أنفسهم.
- مَن يستمع إليهم ويتقبلهم.

ليس من الضروري أن يختلف نهج التحدث مع طفل معوق عن نهج التحدث مع أي طفل آخر: يجب أن نتعرف إليه، ونبني الثقة، ونظهر أننا نهتم بحياته (أنظر القسم٣).

يجب أن نساعد الأطفال المعوقين الذين يعانون من مشكلات عاطفية أو سلوكية بنفس الطريقة التي نساعد بها الأطفال الآخرين.

عقبات أمام التواصل

ما هي الصعوبات التي تظن أن الطفل المعوق يواجهها أمام التواصل؟

من المحتمل أن يكون الأطفال المعوقون الذين عانوا من التمييز أو النبذ أو الإهانة قد وضعوا عقبات أمام التواصل مع الآخرين، لأنهم يشعرون بالغضب والإحباط وفقدان الثقة. قد يجدون صعوبة في الوثوق بالآخرين لأنهم يعامَلون دوماً بشكل مختلف.

يجب بذل جهود خاصة في التواصل مع الذين يعانون من مشكلات في السمع، للتأكد من أنهم يفهمونك ومن أنك تفهم ما يريدون إيصاله إليك.

يجب أن ينبع النقاش حول إعاقة الطفل بشكل طبيعي من خلال المحادثة. نبدأ بأمور عملية، مثلاً: عندما نتحدث عن النشاطات مع أصدقائه يمكن أن نسأله ماذا يفعل عندما يلعبون الكرة معاً، أو إن كانت لديه مشكلة في النظر، ونسأله إذا كان يستطيع رؤية اللوح في المدرسة. وعندما نتحدث عن الخوف نسأله كيف يتدبر هربه في حال حصول هجوم مثلاً... إلخ.

٣. تكوين صورة إيجابية عن الذات

كيف نوحي للطفل أو الطفلة بأنها تتمتع بالتقدير كالأطفال الآخرين تماماً؟

معرفة أطفال معوقين آخرين	تثمين الطفل	تجنب التمييز
باستطاعتنا أن: • نُحدث الطفل عن إنجازات أطفال أو كبار معوقين، وكيف يعيشون. • نُحدث الطفل عن جمعيات المعوقين، وكيف ينظمون العمل والخدمات والأنشطة لأنفسهم بأنفسهم. • نُحاول مساعدة الطفل على التواصل مع أطفال وكبار معوقين لتبادل الأفكار والخبرات. وقد يكون من المفيد جداً للطفل أن يجتمع مع أشخاص أكبر منه من أصحاب الإعاقة نفسها. ويجب أن يكون هذا الشخص حساساً تجاه مخاوف الطفل وصعوباته، وقادراً على إظهار أن إعاقتة لم تمنعه من أن يعيش حياته كاملة.	كما هي الحال مع الأطفال العاديين، علينا أن: • نُقيم علاقة دافئة مع الطفل. • تكون توقعاتنا ملائمة: لا نقلل من تقديرنا لقدرات الطفل، ونتأكد من أن عليه أن يواجه تحديات وأن يتجاوزها فهذا سيزيد من تقديره لنفسه. • نعترف بالجوانب الإيجابية عند الطفل وبإنجازاته. • نكلِّف الطفل بمسؤوليات معينة.	علينا أن نعي ردود أفعالنا: • إذا كانت عندنا مشاعر سلبية تجاه الأطفال المعوقين فإننا سننقل ذلك إليهم. من السهل جداً أن نعبِّر عن المواقف السلبية من خلال سلوكنا أو ما نقوله. إذا كنا نعمل مع مجموعات للأطفال فعلينا ألا نسمح بظهور أي تمييز: • نتأكد من عدم استبعاد الأطفال المعوقين. • نحاول إشراك أشخاص معوقين في ورشات العمل.

٤. إصابات الحرب

إن التكيف مع فقدان ذراع أو ساق، أو مع أي إصابة أخرى، يحتاج إلى وقت. إن ردود الفعل على هذا الأمر مماثلة لردو الفعل التي تتبع موت شخص عزيز:

- الصدمة الأولى، وصعوبة تصديق أن الإصابة حصلت فعلاً.
- القلق والخوف من حصول هجوم أو انفجار آخر.
- ثم يأتي الأسى والحزن.
- ربما الغضب على مَن كان سبب الإصابة، لكن كثيراً ما يستهدف الغضب أيضاً الناس المحيطين الذين يسعون إلى المساعدة.
- مشاعر الحرج أو الخجل، وعدم الرغبة في مغادرة المنزل أو في مقابلة الآخرين.

وقد يأتي في حينه قبول تدريجي بالواقع الجديد وتكيف معه.

التعوّد على التغيير الذي حصل في الجسم

تبقى ذكرى الذراع أو الساق المفقودة حاضرة بقوة في دماغ صاحبها، إلى درجة أن ينشأ لديه إحساس مادي بوجودها، وهذا ما يسمى بـ «الطَرَف الشبح». يمكن أن يستيقظ الإنسان في الصباح فيشعر بكل أحاسيس أصابع اليد أو القدم التي لم تعد موجودة. قد تشمل هذه الأحاسيس الشعور بألم مزعج أو بالخدر أو بما يشبه وخز الإبر (التنميل). تخف هذه الأحاسيس عادة بمرور الزمن، مع أنها قد تستمر لسنوات في بعض الحالات. يجدر بنا أن نسأل الأطفال إن كانوا يشعرون بهذه الأحاسيس، وأن نشرح لهم أنها أمر طبيعي بعد فقدان أحد الأطراف.

٥.طرق المساعدة

المساعدة العملية

هل هناك أشياء عملية يمكن أن نقترحها لمساعدة طفل معين؟ قد يكون لدى مؤسسات الإنعاش الاجتماعي أو الخدمات الصحية أو التعليمية أو الجمعيات الأهلية في منطقتك مواد مكتوبة أو مشورة عملية يمكنك الاعتماد عليها.

المخاوف من الخطر	الدعم العاطفي
يواجه المعاقون مخاطر أكبر من غيرهم عندما يكون عليهم أن يهربوا من خطر ما، إذا كانت إعاقتهم تجعلهم أقل قدرة على الحركة. فالطفل المصاب بشلل الأطفال أو الذي يملك ساقاً واحدة سيشعر بالقلق والخوف لأنه لن يستطيع الهرب خلال أي هجوم أو خطر داهم. ناقش خطة يمكن اللجوء إليها للهرب في حال الطوارئ.	**عندما يثق الطفل بك فإنه قد يرغب في أن نناقش معك صعوبات أخرى تواجهه، ومنها:** • **مواقف الناس الآخرين غير الملائمة تجاه الطفل، كالنبذ والسخرية والتجنب.** • **هموم خاصة بالتعليم والتأهيل والحصول على عمل.** **عندما تحدث الأزمات الاجتماعية تقل الموارد المتوفرة للمعوقين، ويقلق المعوقون في سن المراهقة حول قدرتهم على ترتيب أمور عيشهم في المستقبل. قد تكون عندهم هموم حول سبب الإعاقة وفرص الزواج وإنجاب وتربية الأطفال.**

٦. خلاصة

إن للأطفال المعوقين نفس احتياجات الأطفال الآخرين. إنهم يحتاجون إلى الحب وإلى فرص للتعبير عن أنفسهم، وأن يتفهمهم الآخرون ويقبلوهم، وإلى التعليم وتحمل المسؤولية.

تؤثر المواقف السلبية أو الخاطئة على كيفية معاملتنا للمعوقين وتسبب الكثير من المعاناة غير الضرورية.

نستطيع أن نساعد المعوقين من خلال:

- **منع التمييز ضدهم.**
- **التأكد من أنهم غير معزولين أو مهملين.**
- **تعزيز تقديرهم لنفسهم وتثمين قدراتهم المختلفة.**
- **توفير الفرص لهم للتعبير عن أنفسهم.**

٧.تمارين خاصة بالقسم ٨

(٧)ردود الفعل على الإعاقة

آ- **عمل فردي:** اكتب بعض الكلمات أو الجمل التي تصف موقفك من المعوقين. فكر بالمواقف التي لا تساعد على إقامة التواصل معهم. (ليس من الضروري مناقشة ذلك في المجموعة).

ب - **«عصف أفكار» ومناقشة:** ما هي الكلمات المستخدمة لوصف المعوق في مجتمعك، مثلاً ماذا يُسمى الشخص المصاب بالصرع أو الذي يعاني من صعوبة كبيرة في التعلم؟

يقدم المشاركون أكثر ما يستطيعون من أفكار ضمن مدة تتراوح بين خمس وعشر دقائق تسجل الأفكار على اللوح أو على ورقة كبيرة.

ج ـ عمل في مجموعات: ما هي المواقف التي تتضمنها هذه التسميات؟ وكيف يجب أن تتغير؟

(٢) مساعدة طفل مصاب بالصرع

وليد إبن الثانية عشرة من العمر يعيش مع والديه وثلاثة إخوة وأخوات أصغر منه. إنه شديد العدوانية تجاه الأطفال الآخرين في البيت وفي المدرسة. تصيبه منذ سنوات نوبات صرع شديدة، ويتناول الدواء فقط بين الحين والآخر، وعندما تصبح النوبات سريعة التكرار.

آ ـ نقاش في مجموعات: ما هي الأسباب الممكنة لعدوانيته؟

يمكن أن تشمل الأجوبة:

- النبذ أو العزل في البيت أو في المدرسة.
- المضايقة، استقواء الآخرين عليه.
- القلق على وضعه.
- التعاسة والإحباط.
- التخوف بشأن المستقبل.
- مشاكل التعلم.
- تأثيرات الأدوية على سلوكه.

ب ـ تمثيل أدوار: التحادث مع وليد: يقوم أحد المشاركين بدور **المساعد** الذي يتحدث مع وليد لفهم مشكلته ومحاولة مساعدته. يقوم آخر بدور وليد ويأخذ بطاقة كتب عليها:

أنت قلق بشأن صَرعك ومنزعج لأنك تشعر أنك عرضة للانتقاد في البيت وأن الآخرين ينبذونك. إنك تجيد تكوين الأشكال من المعجون، ناجح في عملك المدرسي، وتريد متابعة الدراسة. ولكن المعلمين وأهلك يعتقدون أن لا جدوى من ذلك. إنك تشعر بغضب شديد من وضعك، وكثيراً ما تضرب الآخرين لأنهم يضايقونك ولا يشركونك في اللعب.

يلاحظ **المراقبون** كيف يتكلم المساعد مع وليد، وهل يعامله كشخص متكامل، ويأخذ كل مظاهره الإيجابية في الحسبان؟ هل يقدم له المشورة؟ وهل هذا شيء ملائم؟

ج ـ نقاش في مجموعات: نقرأ بطاقة وليد بصوت عال في المجموعة ثم نناقش الطرق التي يمكن أن نساعده من خلالها.

يمكن أن تشمل هذه الطرق:

- تقديم الدعم المعنوي من خلال التحادث معه، وإعطائه فرصة لكي يتحمل مسؤولية ما، وإظهار القناعة بقيمته وقدراته.

- إعطاءه معلومات عن الصرع. إذا أمكن، وضعه على اتصال بجمعية للمصابين بالصرع أو للمعوقين بشكل عام.
- إذا أمكن، تعريفه على شخص كبير مصاب بالصرع يمكنه أن يعطيه أفكاراً إيجابية حول مستقبله.
- التحادث مع أهله ومعلمه وتزويدهم بمعلومات عن الصرع، ومناقشة إمكانية استمرار وليد في الدراسة.
- التأكد من عدم استبعاد الآخرين له.

(٣) فتاة منطوية على نفسها

مريم فتاة منطوية على نفسها، في الحادية عشرة من عمرها، لا تلعب مع الآخرين في المدرسة، وبالمقابل فإن الآخرين يتجاهلونها. على وجهها آثار جروح نجمت عن انفجار تجعلها غير جذابة.

آ ـ عصف ذهني مع المجموعة كلها: ما هو في رأيك سبب انطواء مريم في المدرسة؟

يمكن أن تشمل الأجوبة:

- نبذ الآخرين لها لأنها تبدو «مختلفة» ولأنهم يشعرون بالحرج.
- تبتعد مريم عن الآخرين لأنها خجولة ومحرجة وتخشى من أن ينبذوها.

ب ـ تمثيل أدوار في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص: يلعب أحدهم دور مريم ويأخذ بطاقة كتب عليها:

لديكِ أصدقاء كثيرون في البيت والحي يعرفونك منذ ما قبل الإصابة في وجهك وما زالوا أصدقاء مخلصين. أما في المدرسة فإنك تتعرضين للمضايقة والتجاهل. إنك تعيشين مع والديك وثلاثة إخوة وأخوات وأنت سعيدة بالعيش معهم. ولكنك قلقة عن مستقبلك: هل سيكون لديك أصدقاء؟ هل ستتزوجين؟

على **المساعدة** أن تكتشف صعوبات مريم وكيفية مساعدتها. أما **المراقبون** فعليهم أن يلاحظوا كيف تدير المساعِدة المحادثة، وخصوصاً موقفها من الإعاقة.

ج ـ نقاش في مجموعات: كيف يمكنك أن تساعد أو تساعدي مريم؟

يمكن أن تشمل الإقتراحات:

- التحادث معها عن المدرسة وعن قلقها.
- التحادث معها لمعرفة كيف تسير أمورها مع الأطفال الآخرين في البيت.
- العثور على تلميذة أو إثنتين من صفها لمصادقتها.
- إجراء بعض المناقشات العامة في الصف حول تقبل الاختلافات والإعاقة، ربما بالاستعانة ببرنامج ونهج «**من طفل إلى طفل**». (انظر المراجع في آخر الدليل).

٩ العمل مع المجموعات

على الرغم من أن هذا الدليل يركز أساساً على التحدث مع الأطفال كأفراد، فإنهم في الواقع يقضون معظم وقتهم في مجموعات، ينقلون فيها مشاعرهم إلى الأطفال الآخرين، ويتحادثون عما حصل معهم، ويتشاركون الأفكار حول كيفية التغلب على الصعوبات وكيفية تسلية أنفسهم.

١. حسنات المجموعة

ما هي حسنات التحادث مع مجموعات من الأطفال؟

يمكن القول أن من بينها:

- أنهم مروا بالتجارب نفسها ويمكنهم تقديم الدعم المعنوي أحدهم للآخر.
- يمكنهم التعامل مع الخوف والقلق بشكل أسهل عندما تكون هذه المشاعر مشتركة.
- يمكنهم حل مشاكلهم معاً.
- تحل بعض الأمور بشكل أفضل ضمن مجموعة، مثل مشاكل التمييز والاستقواء والعدوانية.
- عندما توجد مشاكل انضباط فإن المجموعة تستطيع أن تأخذ مهمة ضبط أفرادها.
- يستطيع الأطفال الذين لديهم مشاكل متشابهة أن يعبروا عن أنفسهم دون الشعور بأنهم «مختلفين»، ويمكنهم أن يتشاركوا الأفكار حول كيفية التغلب على المشاكل، مثلاً، أطفال يعانون من إعاقة معينة، فتيات تعرضن للاغتصاب، ضحايا كارثة معينة.
- يمكن أن تسهّل المجموعة قبول مشاكل الآخرين والاختلافات بين الناس.
- حين يكون الطفل جزءاً من جماعة صغيرة، يشارك في مراسمها وطقوسها وأنشطتها، فهذا يعطيه شعوراً بالأمان واستمرارية الحياة.
- من الصعب أن يضحك الإنسان من كل قلبه إذا كان وحده! أما ضمن مجموعة فالأطفال سيتمتعون كثيراً، ويستطيعون أن يحكوا نكاتاً عن تجاربهم وأن يشعروا بأنهم أقل عجزاً.

٢. تنظيم المجموعة

قد نرغب أحياناً في أن نتحدث مع مجموعة قائمة موجودة أصلاً، كتلاميذ في صف، أو أطفال يقومون بنشاط في النادي، لمناقشة مواضيع تؤثر على المجموعة (كالاستقواء أو خرق القواعد أو التمييز أو كيفية وضع خطة في حال وقوع هجوم أو طوارىء).

وقد نرغب، في حالات أخرى، في تشكيل مجموعة خاصة، مثلاً لأطفال أصيبوا بجروح، أو فتيات تعرّضن للاغتصاب، من أجل أن يدعم بعضهم بعضاً.

وكما في كل حالات التواصل، فإننا بحاجة إلى كسب ثقة المجموعة، وإلى المحافظة على السرية.

٣. التعامل مع الإختلافات

إن النزاعات وظروف الشدة في المجتمع تولد الشك والخوف والتمييز. ويكون الحذر في أيام الحرب أمراً واقعياً، ولكن فقدان الثقة بين الأطفال غير مبرر ويزيد من توترهم.

يظهر فقدان الثقة بسهولة بين أناس من مناطق مختلفة أو فئات عرقية مختلفة، وبين الذين يتكلمون لغات مختلفة أو يمارسون طقوساً دينية مختلفة، أو الذين تؤيد عائلاتهم أطرافاً مختلفة في النزاع. وفي حال الحرب، قد يرتاب الذين هربوا من منطقة القتال من الذين بقوا فيها، وقد تنظر موجات اللاجئين إحداها إلى الأخرى نظرة الشك، وقد تشعر كل مجموعة بأنها عانت أكثر من الأخرى. وكذلك، فإن الأطفال الذين يهربون إلى المدن طلباً للأمان، يعانون من تمييز أطفال هذه المدن ضدهم، فأطفال المدن يحتقرونهم لأنهم من أبناء الريف الفقراء.

يمكن أحياناً التخفيف من غياب الثقة بين مجموعات الأطفال من خلال مناقشة الحاجة إلى المصالحة، والحاجة إلى تقبل الاختلافات بين الناس، والحاجة إلى أن نعتبر الناس كأشخاص، وأنهم ليسوا بالضرورة مسؤولين عن سلوك جماعتهم أو عائلتهم.

٤. خلاصة:

عندما يكون الأطفال في مجموعات يمكنهم أن يتساعدوا من خلال:

- **التشارك في مشاعرهم وأفكارهم.**
- **تقديم الدعم المعنوي بعضهم إلى بعض.**
- **استكشاف المشاكل الأدبية والسلوكية كالحاجة إلى تقبل الاختلافات بين الناس.**
- **تحمل المسؤولية عن بعضهم البعض وعن سلوك المجموعة. يمكن أن يدعم الكبار هذه العملية من خلال:**
- **توفير الفرص لاستكشاف هذه الأفكار.**
- **توفير الفرص لحل مشاكل الحياة الحقيقية ضمن المجموعة.**

التحادث مع العائلة ١٠

يعتمد تطور الطفل ورفاهه على أسرته، لذلك، يجب على العائلة أو من يحل محلها في العناية بالطفل، أن تشارك، قدر الإمكان، في عملنا مع الطفل.

يصعب على العائلة أن تعتني بالأطفال عندما ينقطع مجرى الحياة العادية بسبب نزاع أو كارثة. والتوتر يجعل الكبار ينفعلون بسرعة، ويفقدون الصبر ويغضبون. يشعرون بالذنب لأنهم لا يقدمون العناية اللازمة أو الضروريات الأساسية لأطفالهم، ويشعرون بالقلق أمام تلاشي القيم التقليدية.

يحتاج التواصل مع الأهل أو أفراد العائلة الآخرين إلى المهارات نلي‌لي‌تا التي تلزم عند التحدث مع الأطفال:

- مهارات الاستماع
- التأكد من أن ما تقوله مفهوم
- القبول بوجود صعوبات وتقبل المشاعر
- تقديم المواساة ومعرفة متى وكيف يجب تقديم المشورة.

١. التعرف إلى العائلة

تتباين معتقدات العائلات وأولوياتها وأساليبها ، ولكي نقيم التواصل بفعالية مع العائلة، يجب أن نفهم هذه الطرق المختلفة في تنشئة الأطفال. كثيراً ما تفضل الأسرة التحادث مع شخص من مجتمعها المباشر، شخص تستطيع أن تثق به. وإذا لم يتوفر ذلك، فإنها تفضل التحدث إلى أنسان غريب كلياً، لأن هذا يحافظ على شيء من الخصوصية، ويجنِّب الانتقاد لعدم الالتزام بقواعد المجتمع المحلي.

الشك وغياب الثقة

لا ترحب الأسر بالضرورة بتدخل الآخرين في شؤون أطفالها. وفي أيام النزاعات والطوارىء تزداد مشاعر الشك والريبة حدة. ومن المهم جداً أن نظهر أننا جديرين بالثقة وأن ما سيقال سيبقى سراً دفيناً.

عن ماذا نتحدث؟

قد نريد أن نتحادث عن:

- مَن يعيش في نطاق العائلة.
- صحة الأطفال وذهابهم إلى المدرسة.
- السكن والعمل.
- تأثيرات النزاع أو الطوارىء على العائلة.
- صعوبات تنشئة الأطفال في الوقت الراهن.
- حالات القلق والوطأة أو الضغوط الراهنة.

٢. حل المشاكل

بدلاً من لوم الأهل على المشاكل التي تظهر عند أطفالهم، فإنه من الأفضل القبول بصعوبة تنشئة الأطفال، وخصوصاً في أيام الشدة والأزمات الاجتماعية، وبأنه يمكن الوصول إلى الحل بالاشتراك مع الآخرين. يجب التزام هذا النهج مع كل الذين يعتنون بالأطفال مثل الأهل بالتبني أو التكفل أو العاملين في دور الأيتام وما شابه.

حاول أن تُشرك الأسرة والأشخاص الآخرين الذين يرعون الطفل في إيجاد طرق لمساعدة الطفل الذي يواجه صعوبات، لأنهم إذا لم يوافقوا على مشورتك فإنهم لن ينفذوها. وهذا يعني أن تأخذ الوقت الكافي لفهم وجهة نظرهم ورغباتهم والصعوبات التي يواجهونها. يجب أن تعتمد الحلول الحلول على أفكار الأسرة وقدرتها على الإبداع وجوانب قوتها (أنظر القسم ٦ حول تقديم المشورة).

ومن المهم أيضاً معرفة مَن هو المسؤول في العائلة عن أخذ القرارات بشأن الطفل، ثم التأكد من مشاركته في النقاشات.

تقّبل المشاعر السلبية

أحياناً، تؤدي التوترات والخلافات ضمن العائلة إلى خلق صعوبات في وجه مساعدة الطفل. مثلاً، هذا ما يحدث عندما يكون لدى الذين يرعون الطفل مشاعر سلبية تجاهه، أو عندما تكون لدى أفراد الأسرة أفكار متباينة بشأنه. علينا أن نتقبل أن الخلافات العائلية والمشاعر السلبية تجاه الأطفال من الأمور الشائعة، ولكن علينا أن نحاول البقاء على وفاق مع **كل** أفراد الأسرة دون أن ننحاز لأحد الأطراف. للأسف، هذا ليس ممكناً دوماً إذا كان الطفل يتعرض لسوء معاملة، أو إذا كان أفراد الأسرة عاجزين عن حل خلافاتهم بأنفسهم.

علينا أن نبحث عن الأمور الإيجابية في الطفل والأسرة وأن نبني عليها. بإمكاننا أن نقول، مثلاً: «أرى أنكم تشعرون بغضب شديد تجاه مازن، وأنكم واجهتم أياماً صعبة معه. ولكن يبدو أنه جيد في رعايته لإخوته (أو في المساعدة في الحقل... إلخ). تعالوا نرى كيف يمكننا أن نشجع الجانب الجيد عنده».

٣. خلاصة

من الأمور الحيوية أن نعي كل الضغوط التي تؤثر على اللاجئين والمجتمعات المتنازعة وكل الذين يعيشون في ظل ضغوط أو شدة كبيرة. كثيراً ما يكون الشك والريبة حاضرين في هذه الحالات، ويزداد فيها التوتر داخل الأسر.

يحتاج العمل مع العائلة إلى مهارات التواصل وإلى موقف تقبل وتعاون. علينا أن نظهر الإحترام للأوجه الإيجابية ومصادر القوة عند العائلة.

٤. تمارين خاصة بالقسم ١٠

(١) صعوبات التواصل مع الأهل

ما هي الصعوبات التي تواجه الأهل/ الأسر في المجتمع الذي تعمل فيه؟ وما هي الصعوبات التي تواجهها أنت في محاولتك التواصل معهم؟

(٢) دفع الرسوم المدرسية

آ ـ **نقاش ضمن المجموعة:** تحاول **عاملة اجتماعية** أن تعرف من **الأم** لماذا لا تذهب ابنتها هند إلى المدرسة.

الأم ترعى أسرتها وحدها وتجد صعوبة كبيرة في دفع الرسوم المدرسية لأطفالها الثلاثة. وكان على هند أن تعتني بالطفلين الآخرين فيما تذهب أمها إلى العمل.

ناقشوا الوضع عموماً، مع تركيز على السؤال التالي: كيف نتصور شعور الأم عندما طلبت العاملة الاجتماعية أن تقابلها؟

يمكن أن تشمل الأجوبة:

- الشعور بالذل لإفتقارها إلى المال.
- الغضب لتدخل الناس في شؤونها.
- الشعور بالذنب لعدم إرسالها هند إلى المدرسة.
- السعادة لأنها وجدت من تناقش معه الأمر.

ب ـ **تمثيل أدوار في مجموعات صغيرة:** نلعب أدواراً مبنية على النقاش الذي جرى في المجموعة.

على **المراقبين** أن يلاحظوا:

- هل نجحت العاملة الاجتماعية في التواصل؟ هل كانت مستمعة جيدة؟
- التواصل الكلامي وغير الكلامي.
- هل حاولت العاملة الاجتماعية صياغة حل مع الأم، وهل أنهت المحادثة بطريقة داعمة؟

ملاحظة: التحادث مع الكبار يحتاج إلى نفس المهارات اللازمة للتحادث مع الأطفال.

١١ تنظيم الدعم لنفسك وللعاملين الآخرين

في أحوال الطوارىء، يصعب على المرء أن يفكر أثناء العمل بكيفية توفير الدعم لنفسه وللعاملين الآخرين. ولكن مَن يحظى بالدعم المعنوي يصبح أكثر فعالية على المدى الطويل وأقل عرضة للاستنزاف عاطفياً أو لـ «الحرق».

١. «حرق النفس»

إن من «يُحرق» يفقد اهتمامه بعمله وبعمل الأشياء روتينياً بلا تفكير أو تخطيط، ولا يعود يملك الطاقة اللازمة للتعامل الأزمات أو الناس، ويشعر بانحطاط في معنوياته وبالضجر. وتكثر العوارض المرضية عند هؤلاء الناس ويتغيّبون عن العمل.

يحصل «الحرق» عندما يعيش الناس في شدة، وتحت ثقل مسؤوليات كبيرة، دون أن يكون لديهم وقت كاف للاسترخاء والاستمتاع. يجد الإنسان «المحروق» أنه يصعب عليه كثيراً أن يستجيب للآخرين بتعاطف.

ما الذي يمكن عمله لتفادي مثل هذه الحال؟

الموقف الذهني

من المفيد أن تفكر بأنك لا تستطيع فعل كل شيء ولا أن تحل كل المشاكل. من الممكن أن تجد أحياناً أناساً آخرين يشاركونك المسؤولية أو العمل، على الرغم من أن هذا قد يبدو صعباً وأنت تحاول تأمين الاستمرارية في العناية بالأطفال.

الراحة والإسترخاء

عندما تكثر المعاناة في المجتمع، قد يشعر الناس بالذنب إن هم أخذوا قسطاً من الراحة، مع أنهم يعلمون أن ذلك سيساعدهم على العمل بفعالية أكبر. من المهم أن يرتاح الإنسان بشكل منتظم.

من المفيد إدخال بعض المرونة في تنظيم الوقت، كأخذ إجازة في أيام متفرقة يقضيها المرء في تدبير أموره الشخصية أو في الراحة.

تداول المسؤوليات والمهمات

يصبح «حرق» الإنسان أقل احتمالاً إذا استطاع أن ينتقل من عمل لآخر، أو مسؤولية لأخرى.

الدعم والإشراف

إن الإجتماعات المنتظمة للهيئة العاملة تخفف من تراكم التوتر، فهي توفر فرصة

لاستكشاف المشاكل وتبادل الدعم الاجتماعي والمعنوي. إذا كان المرء مستاءً جداً من الطريقة التي يسير بها العمل فالأرجح أن العمل سينهكه.

إن الإشراف الجماعي أو الفردي ضروري، لا سيّما للعاملين في أوضاع صعبة. في إحدى الحالات كان مساعد طبيب يشرف مرة في الشهر على ثلاثة عاملين غير مدربين يعتنون بمجموعة من الأطفال لديهم إعاقات قوية، وهذا ما مكنهم من الاستمرار في عملهم الممتاز.

تحسين المهارات

يساعد التدريب أفراد الهيئة العاملة على الشعور بأنهم ينالون الاعتبار في عملهم وأنهم ليسوا مهملين. التدريب الجيد يجمع بين المرح والاستفادة.

٢. تمارين خاصة بالقسم ١١

(١) تخفيف الوطأة

آ ـ **نقاش في مجموعات:** كيف تكون ردود فعل أفراد المجموعة عندما يشعرون بالضيق؟

ب ـ **نقاش في مجموعات:** ما الذي يفعله أفراد المجموعة ليشعروا بتحسن؟

ج ـ **نقاش بين شخصين:** يناقش كل اثنين بالتناوب أفكاراً عن كيفية التخفيف من الضغوط التي يتعرض لها كل واحد منهما أثناء العمل وفي البيت.

(٢) الاسترخاء

نقاش في مجموعات: ما هي العادات المحلية المتبعة للتخفيف من التوتر؟

مثلاً: تقنيات الاسترخاء، التمارين، التدليك، شرب الأعشاب (اليانسون، البابونج.. مثلاً). ناقشوا كيف يمكن استخدام هذه الوسائل، سواء في المجتمع أم شخصياً.

(٣) ممارسة الاسترخاء

في المجموعة: يمكن إنهاء الجلسة بممارسة إحدى الوسائل المذكورة في البند (٢) أعلاه إذا توفر مَن يستطيع تعليم ذلك.

خاتمة: كلمة أخيرة ١٢

هناك أطفال كثيرون يحتاجون إلى صديق، إلى «ناطق بلسانهم» يوفر لهم الدعم المعنوي ويعتني بمصالحهم. ويحتاجون إلى المساعدة في تعاملهم مع القلق والذكريات المؤلمة التي لا يستطيعون أن ينسوها.

إن تحسين مهاراتنا في التواصل يساعدنا على الشعور بثقة أكبر عند مقابلة لأطفال الذين يحتاجون إلى الدعم، ويجعلنا قادرين على مساعدتهم مساعدة أفضل.

يجدر بنا ألا نقلّل من قيمة تقديم الدعم للأطفال وإظهار الاهتمام بهم. حاول أن تعود بذاكرتك إلى طفولتك: هل كانت فيها لحظات تمنيت فيها لو كان بجانبك إنسان كبير يستمع إليك؟ هل تتذكر أن أحداً ساعدك بأن استمع إليك أو قدم لك مشورة مفيدة؟

علينا أن نبحث عن نقاط القوة والصفات الجيدة عند الأطفال، وأن ننقل إليهم موقفاً بنّاءً ونقوي الجوانب الإيجابية عندهم. يمكننا أن تفعل ذلك في طريقة تصرفنا معهم وبإظهار تقديرنا لهم. وإذا كان تواصلنا دافئاً ومهتماً ومتفهماً للأطفال فإننا سنكوِّن عندهم حالاً من الثقة تساعدهم على الاسترخاء وعلى الشعور بقدرتهم على التعبير عن مشاعرهم. بالنسبة للطفل الذي يعاني من صعوبات ، إن وجود إنسان كبير يعتني به يعيد إليه الثقة والشعور بالجدارة، ويمنحه الأمل بحياة أفضل.

ملحق: إدارة ورشة عمل

تفيد ورشات العمل في جمع الناس معاً، وإثارة المواضيع، وفهمها، والإفادة من تفكير وخبرة المشاركين الآخرين. يمكننا الاعتماد على المادة التي يضمها هذا الدليل في تنظيم ورشة عمل حول التواصل مع الأطفال، سواء لزملائنا ضمن إطار عملنا، أم لأناس نشرف عليهم أو ندربهم. ولا بد أن نكون قد اكتسبنا خبرة عملية في العمل والتحادث مع الأطفال قبل أن نحاول إدارة ورشة عمل.

بإمكاننا أن ننظم ورشات عمل خاصة للعاملين الاجتماعيين مثلاً، أو للمعلمين، أو العاملين في المياتم والمآوى، أو العاملين الصحيين، أو الأهل بالتبني أو التكفل، أو آخرين.

ويعتمد عدد المشاركين ومحتوى الورشة على نوعية الأشخاص الذين تدربهم: إذا كانت الورشة مخصصة مثلاً للأهل بالتبني أو التكفل فقد نقرر أن تشارك فيها مجموعة صغيرة، وأن يكون مضمون الورشة قابلاً لأن يستوعبه الأشخاص العاديون، مقارنةً بورشة عمل مخصصة لعاملين اجتماعيين.

أهداف ورشة العمل

قبل الدخول في تفاصيل ورشة العمل علينا أن نضع بعض الأهداف البسيطة والواضحة لها، يكون في مقدور المشاركين إنجازها، كمثل أن يتعلموا أهمية تشجيع اللعب والأنشطة الإبداعية، والتشديد على ضرورة التحادث أكثر مع الأطفال وإعطائهم المعلومات.. وهكذا.

استخدام هذا الدليل لتنظيم ورشة عمل

يمكننا استخدام مادة هذا الدليل وتمارينه بالطريقة التي تناسبنا. ويمكننا أن نعمل من خلال النص والتمارين حسب الترتيب الوارد هنا، أو أن نغير الترتيب ونختار التمارين التي نعتقد أنها أكثر فائدة من غيرها. لقد عُرضت الحالات في هذا الدليل بشكل خطوط عريضة فقط بحيث يمكننا تكييفها بسهولة لتتلاءم مع ظروفنا. يجب أن يستند التعلّم - قدر الإمكان - على خبرة المشاركين أنفسهم. يمكننا أن ننسخ لهم معلومات أو نصوص مأخوذة عن الدليل، إن لم يكونوا سيحصلون عل نسخ إفرادية منه. يجب عدم قراءة هذه المعلومات أو النصوص أثناء الجلسات، لأن هذا قد يصرف انتباه المشاركين عما يجري في الورشة.

الإنتباه إلى أنواع التواصل

من المهم جداً أن نأخذ في الحسبان تأثير الطبقة الاجتماعية والثقافية التي ينتمي إليها الناس على طرق التواصل التي يستخدمونها. على المشاركين أن يفكروا بأشكال التواصل المريحة والملائمة لهم وللأطفال والعائلات الذين يعملون معهم. يقترح هذا الدليل بعض التمارين حول الموضوع (أنظر الفقرة ٣ / القسم٢، والفقرة ١/القسم ٦، والفقرة ٥ / القسم٦). كما ستطرح تمارين أخرى نفسها علينا من خلال الممارسة.

عدد المشاركين

يجب ألا يزيد عدد المشاركين عن حوالى ١٦ شخصاً بحيث يمكننا أن نهتم اهتماماً فردياً بكل منهم ونجعلهم يشاركون فعلاً. وعندما ندير أول ورشة عمل لنا يجب أن نُبقي العدد أقل من ذلك لكي لا يطغى علينا العمل ولكي نحتفظ بفرصة للتمرس في مهاراتنا التدريبية. ومن الأفضل دوماً أن تعمل مع مدرب آخر أو اثنين عندما يكون ذلك ممكناً، وعندها يمكننا زيادة عدد المشاركين. إذا عملنا مع مدربين آخرين علينا مناقشة محتوى وشكل ورشة العمل بدقة أولاً والوصول إلى توافق حولها.

تنظيم ورشة العمل

قبل بدء ورشة العمل يجب التأكد من وجود لوح وكمية كافية من الطباشير، أو الورق والأقلام (أقلام التخطيط). ويفضل أن يكون الورق بشكل أوراق كبيرة (طرحيات) يمكن تعليقها على الحائط والكتابة عليه أثناء الورشة.

يجب تحضير كل البطاقات اللازمة للأدوار التي ستُلعب أثناء التمارين قبل الورشة. سيحتاج كل من الأشخاص الذين سيلعبون دور **المساعد والطفل (والأب والأم)** إلى بطاقة عليها التفاصيل المتعلقة بالدور، وقد يحتاج **المراقبون** أيضاً إلى بطاقات في بعض الحالات. وإذا طلب بعض المشاركين أثناء ورشة العمل مناقشة مواضيع عملية تتعلق بأطفال يعملون معهم، علينا أن نكون مرنين ونحتفظ ببطاقاتنا لمناسبة أخرى.

في المجموعات الصغيرة، يجب اختيار **مقرِّر** لكل تمرين يؤمن نقل النتائج إلى المجموعة الأكبر.

علينا أن نسجل ملاحظات مختصرة عن جلسات التدريب لكي نتذكر المناقشات والمقترحات التي ستكون مفيدة في عملك في دورات التدريب المقبلة.

التوقيت

المدة المقترحة لكل تمرين ومحتوياته الواردة هنا هي مجرد مؤشر عام ويمكن تغييرها حسب احتياجات المجموعة. لا ننسى أن نخصِّص وقتاً للتفكير الهادىء والتأمل الفردي بحيث يتمكن المشاركون من أن يهضموا المادة ويتعاملوا مع المشاعر التي أثارتها.

تلبية احتياجات المشاركين

يجب أن نتأكد من إسهام كل المشاركين في المناقشة ولعب الأدوار، ولكن أن نتذكَّر أيضاً أن بعض الناس يفتقرون إلى الثقة بأنفسهم وقد يحتاجون إلى وقت قبل أن يسهموا بشكل ناشط. علينا أن نشدِّد على أهمية المحافظة على سرية ما يقوله المشاركون في أثناء ورشة العمل.

وعلينا أن نحرص على ألا نهيمن في الجلسات بل نتصرف كمساعدين للمشاركين أو **مسهِّلين**. وعلى المسهِّلين دوماً أن يتحدثوا أقل من المشاركين! كما يجب أن نشجع أي مشارك يميل إلى الهيمنة على الجلسات على أن يتيح للآخرين حصّة عادلة من الوقت.

كثيراً ما يحدث أن يصبح المشاركون عاطفيين نتيجة التجارب التي مروا بها مثل الخطف أو موت الأقارب. قد يستفيدون من المناقشة العامة حول تأثيرات التجارب المرة وطرق التعامل

معها، ولكن من المهم أن لا نترك مشاكلهم تصبح محوراً لمناقشة شخصية في ورشة العمل.

يجب تجنّب أن يشارك مثل هذا الشخص في لعب دور يشبه ماضيه شبهاً كبيراً. علينا أن نتحسس مشاعره ونظهر له أننا نفهم أن الموضوع يزعجه. وإذا بدا الأمر ملائماً نقترح لقاءه في وقت لاحق لإجراء حديث خاص معه.

لعب أو تمثيل الأدوار

في الدليل عدد من الحالات التي يمكن استخدامها كأمثلة في التعلّم، ولكن من الأفضل أن يعتمد لعب الدور على حالات أطفال حقيقيين يعرفهم المشاركون.

بعد تمثيل كل دور:

- نقترح أن يقول كلٌ من لعب دوراً ما: «أنا لم أعد الآن ماجد أو ليلى، لقد عدت أنا نفسي».
- نسأل الذين لعبوا دوراً ما عما شعروا به وعن ملاحظاتهم حول المحادثة.
- نناقش بالتفصيل ما تمت ملاحظته، وكيف يمكن تحسين التواصل، وعلاقة وأهمية المناقشة بالنسبة لعمل المشارك الذي لعب الدور.

إن لعب الأدوار أداة أساسية لتحسين مهارات التواصل، لذلك يجب:

- إعطاء المشاركين وقتاً كافياً لتحضير أدوارهم.
- أن نضمن مشاركة الجميع.
- ممارسة الصدق والصراحة بشأن الأخطاء وبشأن الأمور التي تحتاج إلى تحسين.
- توجيه الانتقاد إلى المشاركين بطريقة ودية وإيجابية. **علينا ألا نسمح للمراقبين بإبداء انتقادات قاسية أو بأن يكونوا تدميريين.** بل أن يكون النقد **محدَّداً وبنّاء.**

وقد نقول: «أعجبتني الطريقة التي قدمت بها نفسك وكيف بدأت المحادثة، ولكني لاحظت بعدئذ أنك لم تأخذ وقتاً كافياً للتعرف على حياة الطفل. ما هي الأسئلة الأخرى التي تعتقد أنه كان عليك أن تسألها؟».

نشاطات للمجموعة

تُسهم النشاطات والألعاب التي تشارك فيها المجموعة بكاملها والتي يمكن أن نمارسها في بداية اليوم ونهايته (أو في أوقات أخرى) في خلق حركية جيدة ضمن المجموعة وفي تخفيف التوتر ومساعدة الناس على الاسترخاء بعد جلسة صعبة. علينا أن نشجع المشاركين لكي ينظموا النشاطات هم أنفسهم، كلعبة أو أغنية أو تمرين.. أو ما يشاؤون.

رسم خطة عمل

يجب على المشاركين أن يغادورا وهم يحملون خطة عمل واضحة لاستكمالها قبل ورشة عمل المتابعة، فيكون عليهم مثلاً: أن يتعرفوا على طفل معين عنده صعوبات، أو أن يطبقوا خطة وضعوها بشأن طفل ناقشوا أمره أثناء تمثيل حالته، أو أن يعملوا مع عدد معين من الأطفال.

التقييم

من المفيد سماع تعليقات المشاركين في النهاية ضمن المجموعة. مثلاً: ما الذي وجدوه مفيداً أو ممتعاً. ما الذي شعروا أنه يمكن تحسينه أو كان ناقصاً.

المتابعة

من المهم إجراء جلسة متابعة واحدة على الأقل بعد ورشة العمل الأولى بحيث تتوفر للمشاركين فرصة مناقشة نتائج خططهم وتجاربهم العملية وشكوكهم.

وبعد ورشة العمل الأولى، بإمكاننا أن ننظم جلسات تدريب في فترات تتراوح بين أسبوع وأربعة أسابيع مع مشاركين يقومون بين جلسة وأخرى بتطبيق عملي، مثلاً مع أطفال معينين وعائلاتهم.

«العصف الذهني» أو «توارد الأفكار»

نطلب من المشاركين أن يقولوا بسرعة كل ما يخطر في أذهانهم رداً على سؤال نطرحه. لا ننتقد أو نرفض أي أفكار تُطرح. يمكننا في النهاية تجميع أفكار معينة معاً، أو إبراز الأفكار الأهم.

مثال عن ورشة عمل

نورد في ما يلي مثالاً عن ورشة عمل مستخدمة لتدريب المعلمين مبنية على محتويات هذا الدليل.

إن أيام عمل هذه الورشة مضغوطة وقد تجدون أنه من الأفضل تمديدها إلى أكثر من ثلاثة أيام.

عند تخطيط ورشة عمل، يجب:

- استخدم تشكيلة من تقنيات التعلّم.
- إعطاء الوقت الكافي لتغطية كل مادة ولكن مع المحافظة على وتيرة الحركة أيضاً.

تستخدم ورشة العمل المذكورة هنا الطرق التالية:

- كراسات وأحاديث.
- ألعاب.
- مناقشات في مجموعات صغيرة وكبيرة (جلسات مشتركة).
- عمل فردي.
- لعب - أو تمثيل - أدوار ومناقشة حالات.
- «العصف الذهني».
- المناظرة.
- العمل الدرامي أو المسرحي

الخطوط العريضة لورشة عمل حول تطوير مهارات التواصل

اليوم الأول

إقامة الاتصال

١ ـ نشاط جماعي. تمرين للتسخين، تعارف (١٥ دقيقة)

٢ ـ عرض الأهداف وطرق العمل. (١٠ دقائق)

٣ ـ المشاعر بعد تجربة سيئة. (٢٠ دقيقة)

(أنظر الفقرة٥ / القسم ٤).

مناقشة في مجموعات صغيرة من ٤ ـ ٥ أشخاص: تذكروا تجربة سيئة مرت بكم كخسارة شخص عزيز، أو التعرض للعنف أو الخطر أو الضياع.

آ ـ ماذا كانت العواطف التي شعرنا بها خلال تلك التجربة وبعدها؟

ب ـ ما هو الوقت الذي احتجنا إليه لتجاوز هذه التجربة، أم اننا ما زلنا نشعر بأنها تؤثر علينا؟

لا توجد أجوبة صحيحة أو خاطئة عن هذه الأسئلة، فهي تهدف إلى مساعدة المشاركين على رؤية أوجه التشابه بين تجاربهم ومشاعرهم وبين مثيلاتها عند الأطفال، وذلك لتحفيز النقاش.

على كل مجموعة أن تعرض على الجميع ردود الفعل والمشاعر المختلفة عند المرور بتجربة سيئة والمدة التي تطلبها الخروج منها. نسجل الأجوبة على اللوح أو على ورقة كبيرة.

ملاحظة: **يجب التركيز على أن للأطفال ردود فعل مشابهة لردود فعل المشاركين، وأن الناس يختلفون من حيث المدة التي تلزمهم للشعور بالتحسن.**

٤ ـ ما الذي يساعد الشخص الكبير على الشعور بالتحسن بعد تجربة سيئة؟ (٢٠ دقيقة).

«عصف ذهني» في المجموعة الكاملة: نشجع المشاركين على قول كل ما يخطر في بالهم بأسرع وقت ممكن، بحيث نحصل على أكبر عدد من الأفكار في أقصر وقت. سجل كل الأجوبة.

الأجوبة قد تشمل:

- البقاء وحيداً والعزلة
- البحث عن صحبة
- التحدث إلى الناس
- السعي إلى الالتهاء بأشياء أخرى
- النوم كثيراً
- محاولة النسيان
- الهرب
- البكاء، مراسم الحداد
- الإفراط في النشاط أو العمل

ملاحظة: يجب الإشارة إلى أن الأطفال يتصرفون بطرق مشابهة

٥ ـ **قيمة التحادث** (٢٠ دقيقة)

نقاش في مجموعات صغيرة: لماذا نرغب في التحدث إلى الناس عندما نكون مزعوجين؟ وكيف يساعدنا هذا؟

المجموعات الصغيرة تعرض نتائج النقاشات حول قيمة التحادث في جلسة مشتركة. الأفكار المطروحة قد تشمل:

- التحدث عن أشياء أخرى بهدف النسيان.
- تخفيف التوتر
- الشعور بتحسن
- تلقي الدعم المعنوي والاهتمام
- أخذ المشورة
- الشعور بالانتماء إلى جماعة

٦ ـ **تلخيص** (٥ دقائق)

نلخص « قيمة التواصل» بوصفه وسيلة لمساعدة الأطفال الذين أثرت عليهم صعوبات (أنظر الفقرة ٣ / القسم٢).

٧ ـ إستراحة، لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة)

٨ ـ **المستمع الجيد** (٣٠ دقيقة)

(أنظر الفقرة ٤ / القسم ٢).

يمكن تطبيق التمرين التالي في **مجموعات ثنائية** (كل اثنين معاً) يكون أحد الاثنين **مستمعاً** يحاول تشجيع المتكلم قدر الإمكان. ويكون الاخر **المتكلم**، الذي يتحدث مدة خمس دقائق عن مشكلة في عمله اليومي. وعلى المتكلم أن يراقب المستمع وهو يتحدث إليه لرؤية ما إذا كان المستمع يشجع المحادثة أم لا.

بعد خمس دقائق يتبادل الطرفان دوريهما، فيصبح المستمع متكلماً والعكس بالعكس، وتتكرر التجربة مدة خمس دقائق. وبعد ذلك يدوّن كل منهما ملاحظاته، على حدة، عن كيفية تصرف المستمع.

ثم نطلب من كل أفراد المجموعة أن يذكروا ما الذي لاحظوه في تصرف شركائهم عندما كانوا مستمعين لتشجيعهم على الكلام. نكتب على اللوح ـ أو الورقة الكبيرة ـ جدولاً بالسلوك الذي يشجع المحادثة، وجدولاً آخر بالسلوك الذي يحبطها.

٩ ـ **الاستماع** (٢٠ دقيقة)

عمل في مجموعات جديدة من ثلاثة أفراد، يلعب فيه الثلاثة أدوار كل من **المستمع والمتكلم والمراقب**. يجب على المتكلم أن يتصور نفسه طفلاً في الحادية عشرة من عمره وأن يتحدث عن مشكلة واجهها (أو كان يمكن أن يواجهها) في ذلك العمر. ويكون المستمع إنساناً بالغاً لطيفاً. أما المراقب فعليه أن يلاحظ كيف يشجع المستمع المتكلم أو يحبطه.

نعود إلى المجموعة بكاملها لمراجعة المشاكل التي تمت مواجهتها. هل إن التحادث مع الصغار أصعب منه مع الكبار؟ علينا أن نشجع النقد البنّاء.

١٠ـ **تلخيص** (١٠ دقائق).

نلخص الدروس التي تعلمها المشاركون حتى الآن، ونجيب على أسئلة أفراد المجموعة.

١١ـ الغداء (٩٠ دقيقة)

١٢ـ **أنواع مختلفة من الأسئلة** (١٥ دقيقة)

نبدأ بحديث قصير وأمثلة مستقاة من الصفحتين ١٢ و ١٣ عن «الأسئلة المفتوحة» والأسئلة المغلقة، والأسئلة الموجّهة، مع شرح فائدة الأسئلة المفتوحة والتعليقات أو التصريحات. أطلب من المشاركين إعطاء أمثلة عن الأنواع الثلاثة من الأسئلة.

١٣ـ **البدء بالمحادثة** (٣٠ دقيقة)

في المجموعة بكاملها: دوران يلعبهما المدرب ومشارك من المجموعة. يلعب **المدرب** دور عامل اجتماعي يريد أن يتعرف على طفل (المشارك) في مخيم للاجئين، الانتباه بشكل خاص إلى «المقدمات» وإلى توضيح الطبيعة «**السرية**» للمحادثة. على المشارك الذي يلعب دور الطفل أن يعد قصته مسبقاً.

يمكن أن يكون لهذا التمرين تأثير أكبر إذا بدأ المدرب المحادثة بشكل **سيء** مستخدماً الكثير من الأسئلة الموجّهة وشيئاً من القسوة في التصرف، ثم يطلب من المجموعة أن تنتقد ما فعل. بعدها يمكن إعادة المحادثة بحيث يقوم المدرب بدور العامل الاجتماعي بشكل أفضل وكما يجب. علينا أن نشجع النقد البنّاء.

١٤ـ **عما نتحدث؟** (١٥ دقيقة)

في المجموعة بكاملها: يتجول مروان في الشوارع، وهو في التاسعة من عمره، ليجمع بعض الأشياء من أكوام أو داخل حاويات القمامة. ما الذي نستطيع أن نتحدث عنه لكي نتعرف على مروان والصعوبات التي يواجهها؟

قد تشمل المحادثة:

- الأسرة والوضع الاجتماعي والاقتصادي.
- متابعة الدراسة والعمل والصحة.
- الأصدقاء والأنشطة الترفيهية.
- الصعوبات في الماضي والحاضر.
- المخاوف والآمال والخطط، ومَن هو الشخص الذي يفاتحه بأسراره.

١٥ـ استراحة، لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة)

١٦ـ **التحادث مع طفل**

تمثيل أدوار في مجموعات من ٣ ـ ٥ أشخاص، يلعب أحدهم دور **الطفل**، ويأخذ بطاقة كتب عليها ما يلي:

أنت طفل في التاسعة من العمر، واسمك مروان. تعيش مع عمك وامرأة عمك وأطفالهما الثلاثة الصغار. أمك ماتت منذ ثلاثة سنوات بمرض وتزوج أبوك ثانية فتركت البيت لسوء المعاملة. لا تداوم في المدرسة بانتظام، لأن عليك أن تجمع النفايات لبيعها من أجل المشاركة في نفقات أسرة عمك. إنك تحب المدرسة وتود الذهاب إليها بشكل منتظم.

يلعب آخر دور **عامل مع «أولاد الشوارع»**، ومعه البطاقة التالية:

إنك تحاول التعرف إلى مروان، وهذه هي المرة الأولى التي تتحادثان فيها بعد أن رأيته يتجول بين أكوام القمامة.

على **المراقبين** أن يلاحظوا كيف يبدأ العامل مع المشردين محادثته، وكيف يتم تواصله غير الكلامي مع مروان (نبرة الصوت، تعبير الوجه، التواصل بالنظر)، ونوع الأسئلة التي يطرحها. ثم يتم عرض النتائج على المجموعة بأسرها. عندها يجب القيام بما يلي:

- مناقشة الحاجة إلى استخدام أسئلة «مفتوحة» و«مغلقة» وإلى البحث عن التفاصيل:
- التشديد على أهمية استعمال لغة بسيطة والتأكد من أن الشخص الآخر يفهم ما يُقال له (أنظر التحادث/ القسم٢)،

١٧ـ **كيف ننظم حديثنا مع الأطفال** (١٥ دقيقة)

في المجموعة بكاملها، نناقش المشكلات المتعلقة بالزمان والمكان وطريقة تدوين الملاحظات و«المحافظة على السرية» والكتمان ومواقف الطفل والأسرة (أنظر الفقرة٢ /القسم٣).

١٨ـ **تلخيص وتخصيص وقت الأسئلة** (١٠ دقائق)

النقاط الرئيسية:

- أهمية الإصغاء
- التواصل غير الكلامي
- المحافظة على السرية
- التفكير في نوع الأسئلة التي ينبغي أن تُطرح.

اليوم الثاني

التعامل مع المشاعر:

١ـ **نشاط جماعي** (١٠ دقائق)

٢ـ **كيف نعرف متى يكون الطفل بحاجة إلى مساعدة؟** (٢٠ دقيقة)

«عصف ذهني» **للمجموعة بكاملها.** نسجل كل الاقتراحات (راجع القسم ٤).

تلخيص إن الأطفال يقيمون التواصل من خلال:

- سلوكهم ولعبهم وعلاقاتهم.
- ما يخبروننا به.

٣ـ **طفل منعزل** (١٠ دقائق)

نقاش في المجموعة بكاملها. غادة في العاشرة من عمرها، تبقى وحيدة دوماً. ما هي الأسباب المحتملة لعدم وجود أصدقاء لها؟ (أنظر التمرين الرابع/ الفقرة ٥ / القسم٤).

٤ـ **فهم غادة** (٣٠ دقيقة)

لعب دور في **المجموعة بكاملها:** غادة تحمل بطاقة تقول:

أنت طفلة في العاشرة من عمرها. قضيت بضع سنوات وأنت تعيشين وضعاً رأيت فيه الكثير من العنف. وإنك لا تثقين الآن لا بالكبار ولا بالصغار، ما عدا أسرتك المباشرة التي تعيشين معها. أنت تخافين من الابتعاد عن بيتك.

مشارك آخر يلعب دور «**عامل مع الشباب**»، يريد إشراك غادة في أنشطة الحي، ويحاول

اكتشاف أسباب وحدتها الدائمة.

أما بقية المشاركين فيلعبون دور **مراقبين** يلاحظون كيف يبدأ العامل محادثته وكيف يقيم التواصل مع غادة. ثم ناقش الملاحظات والصعوبات التي يمكن أن نواجهها.

٥ ـ تقديم المواساة (٣٠ دقيقة)

نقسم المشاركين إلى **مجموعتين** تناقش إحدى المجموعتين حال صبي عمره سبع سنوات، وتناقش الأخرى حال فتاة في الثالثة عشرة. يشعر الطفلان كلاهما بالحزن والانزعاج لاختفاء أبويهما. تناقش كل مجموعة، ما يجب فعله عندما ينزعج الطفل الذي يتم التحادث معه، ثم تعرض النتائج على المجموعة كلها في جلسة مشتركة.

نقاط للمناقشة:

- الطرق الملائمة ثقافياً لتقديم المواساة، وخصوصاً الملامسة الجسدية.
- تقبل المشاعر.
- هل تكون الطمأنة مفيدة دوماً؟ (أنظر الفقرة ١/ القسم٦)

٦ ـ إستراحة، لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة)

عقبات في وجه التواصل

١ ـ كيف يمكن أن نعطل التواصل (١٠ دقائق)

- **عمل إفرادي:** فكر في ما يمكن أن يصدر عنك **أنت** ويعطل التواصل. اكتب لائحة بالصعوبات التي تواجهها في التواصل وكيف يمكنك تحسينه. (هذا لتشجيع المشاركين على التفكير بما يفعلون. وليس من الضروري مناقشة ما يكتبون).
- عصف ذهني ومناقشة في **المجموعة بكاملها** (١٥ دقيقة):

نكتب لائحة بكل الأشياء التي يمكن أن تصدر عن الشخص الكبير وتعطل التواصل، ثم نناقش كيف يمكن تجاوز هذه العقبات. (أنظر الفقرتين ١ + ٢/ القسم٥).

٢ ـ لماذا يجد الأطفال صعوبة في التواصل؟ (١٥ دقيقة).

في المجموعة بكاملها. عصف ذهني ومناقشة (أنظر الفقرة ٣ / القسم ٥).

٣ ـ صبي منطوٍ على نفسه (٢٠ دقيقة).

نقاش في **مجموعات الصغيرة** خالد طفل في السابعة من عمره أتى ليعيش مع عمه وامرأة عمه وخمسة أطفال آخرين. وهو شديد الانطواء على نفسه بعد أن شهد هجوماً على بيته جُرح فيه وبُترت يده، وقتل أبوه، وهربت بقية العائلة لتعيش في مكان آخر. ما هي النشاطات التي لا تتطلب كلاماً والتي يمكن استخدامها لمساعدة هذا الطفل على استعادة ثقته بنفسه؟

تشمل النشاطات الممكنة (أنظر الفقرة ٥ و٦/ القسم ٥):

- الألعاب
- الرسم والتشكيل
- الاستماع إلى القصص
- الرقص والغناء
- المساعدة في أعمال البيت

٤ ـ غداء (٩٠ دقيقة)

تقديم المشورة:

١ ـ فهم المشاكل ووضع الحلول (٣٠ دقيقة):

- تمثيل أدوار في **مجموعات ثنائية.** يلعب أحد الاثنين دور **المتكلّم**، ويأخذ البطاقة التالية:

تحدث عن الصعوبة التي واجهتها أثناء عملك مع طفل، أو عائلة، ولم تكن متأكداً مما يمكن أن تعمله، أو عن مشكلة أخرى في حياتك

يلعب الآخر دور **المستمع** ويأخذ البطاقة التالية:

حاول تشجيع المتكلم على وصف المشكلة، وفكر وإياه بالحلول المختلفة وحسناتها وسيئاتها. قررا معاً الحلول التي ستجربانها.

ويتبادل الاثنان الأدوار بعد ١٠ دقائق.

عرض النتائج على المجموعة بكاملها (١٠ دقائق)

ـ ما هي الصعوبات التي واجهها المستمعون لمساعدة المتكلمين في العثور على حلول؟ هل استكشف المستمعون الموضوع بدقة أولاً، وهل وضعوا حلولهم مع المتكلمين؟

٢ ـ تقديم المشورة (١٥ دقيقة)

في المجموعة الكبيرة. نذكر عناوين الأمور المتعلقة بتقديم المشورة بالاعتماد على الفقرة٣ / القسم٦.

النقاط التي تطرح:

- معرفة المشكلة قبل تقديم المشورة
- وضع الحلول بالاشتراك مع الشخص
- لتكن النصيحة عملية واقعية

٣ ـ غياب عمر عن المدرسة (١٠ دقائق)

عصف أفكار: معلم يريد مساعدة صبي مهجَّر. عُمَر صبي في الثالثة عشرة من عمره كثيراً ما يغيب عن المدرسة. يطرح المشاركون أفكارهم حول أسباب تغيب عمر عن المدرسة. (أنظر الفقرة ٣ / القسم٦).

يمكن أن تشمل الأفكار:

- الاضطرار إلى العمل
- التسكع مع الأصدقاء
- الاستقواء عليه في المدرسة
- عدم التمكن من إنجاز الواجبات المدرسية
- المرض
- تأنيب المعلم له

٤ ـإستراحة لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة).

٥ ـ التحادث مع عمر (٣٥ دقيقة)

في **مجموعات صغيرة.** يقوم أحد المشاركين بدور عمر، ويأخذ البطاقة التالية:

أنت لا تحب الذهاب إلى المدرسة لأن الأطفال الآخرين يضايقونك ويستقوون عليك لأنك جئت من منطقة أخرى. أهلك لا يعرفون بغيابك عن المدرسة. إضافة إلى هذا فإنك تجد صعوبة في إنجاز واجباتك المدرسية.

على من يلعب دور المعلم أن يعرف سبب عدم مجيء عمر إلى المدرسة وأن يبدأ بالتعامل مع المشكلة.

عرض النتائج على **المجموعة بكاملها:** هل استكشف المعلم المشكلة استكشافاً معمقاً قبل تقديم المشورة؟ هل كانت النصيحة محددة وواقعية؟

٦ ـ مساعدة عمر (١٠ دقائق)

عصف أفكار في **المجموعة كاملة:** تحدث المعلم إلى والد عمر الذي قال إنه يريد أن يذهب ابنه إلى المدرسة ولكنه لا يملك الوقت للتحقق من ذلك، ولا للإشراف على واجباته المدرسية.

نجمع أكبر عدد ممكن من الأفكار حول الطرق التي يمكن أن نساعد بها عمر.

٧ ـ تلخيص وأسئلة (١٠ دقائق)

في **المجموعة بكاملها:** نلخص الأفكار حول تقديم المشورة، ونخصص فسحة من الوقت للأسئلة.

اليوم الثالث

عن الموت والانفصال

١ ـ نشاط جماعي أو لعبة جماعية (١٠ دقائق)

٢ ـ دخول «دار الأطفال» (٤٥ دقيقة)

دور يُلعب في **المجموعة بكاملها:** سارة في التاسعة من عمرها. جاءت للعيش في دار أطفال لأنها انفصلت عن أهلها. على مجموعة من خمسة أشخاص أن تمثل كيف دخلت سارة إلى البيت، وكيف استُقبلت، وكيف جمعت المعلومات عنها، وما كانت مشاعرها. (يمكن إعطاء المجموعة وقتاً في الليلة السابقة لكي تحضّر تمثيلية تستغرق ١٥ ـ ٢٥ دقيقة).

على **المراقبين** أن يلاحظوا التواصل بين العاملين في دار الأطفال وبين سارة، وكيف يحاولون أن يجعلوا سارة تشعر أنها في بيتها. نقاط للمناقشة:

- كيف يمكن لسارة أن تشعر حيال مجيئها إلى بيت جديد؟ كيف يمكن للأطفال المقيمين قبلاً في البيت أن يشعروا تجاه سارة؟
- ما هي الأمور الأخرى التي يمكن عملها لمساعدة سارة في بيتها الجديد؟ (أنظر الفقرة ٤ / القسم ٧).

٣ ـ مساعدة الأطفال الذين فقدوا أهلهم (٣٠ دقيقة)

نقاش في **المجموعة بكاملها:**

- ما هي العادات والتقاليد والمراسم المحلية المتبعة في مجتمعك في حالات الموت؟
- كيف لهذه العادات أن تساعد الأطفال؟
- كيف يشرح المشاركون للطفل عادة عن موت قريب له؟ وكيف يمكن أن يختلف هذا الشرح بحسب عمر الطفل؟ (أنظر الفقرة ١/ القسم٧).

٤ ـ إستراحة لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة).

٥ ـ **التحدث عن الماضي** (٤٠ دقيقة)

نقاش ضمن **المجموعة بكاملها:** حسنات وسيئات التحدث عن الماضي بالنسبة للأطفال. نختار ثلاثة أشخاص للدفاع عن كل وجهة نظر (أنظر الفقرة ٣ / القسم ٧).

نقاط للمناقشة:

- يحتاج الأطفال إلى تذكر أهلهم وتاريخهم وأمور جيدة من الماضي.
- يجب ألا نفرض على الطفل أن يتحدث عن أحداث الماضي التي تسبب له الضيق، وألا نتطرق إلى هذا الحديث إلا إذا رغب الطفل نفسه في ذلك، ومع شخص موثوق يستطيع أن يدعمه فيما بعد.

٦ ـ الغداء (٩٠ دقيقة)

التحادث مع الأسرة:

١ ـ لماذا العمل مع الأسرة؟ (١٠ دقائق)

نقاش في المجموعة بكاملها: ما هي أهمية التحادث مع الأسرة؟

٢ ـ فهم مريم (١٠ دقائق)

عصف أفكار في **المجموعة بكاملها:** طلب العامل الاجتماعي رؤية والد مريم، وهي في التاسعة من عمرها. مريم طفلة متبناة تتغيب عن المدرسة لأن عليها المساعدة في الري والتعشيب ونقل الماء. في العائلة بنت أخرى (١٢ سنة) وصبيّان (٨ و ٦ سنوات)، وعلى هؤلاء أيضاً أن يسهموا في هذه الأعمال الروتينية. أما الأم فمتوفاة.

عن ماذا يتحدث العامل الاجتماعي مع الأب؟ (أنظر الفقرتين ٢ و٣ / القسم ٩).

٣ ـ كيف يشعر والد مريم (١٠ دقائق)

نقاش في **المجموعة بكاملها:** كيف سيكون شعور والد مريم عندما يطلب العامل الاجتماعي رؤيته؟ يمكن أن تتضمن الأجوبة:

- الغضب لتدخل الآخرين في شؤونه: موقف دفاعي.
- شعور بالذنب لعدم إرساله مريم إلى المدرسة.
- السرور لأنه وجد من يبحث الأمر معه.

٤ ـ التحادث مع والد مريم (٣٠ دقيقة)

تمثيل أدوار في **مجموعات صغيرة:** يلعب أحد المشاركين دور **العامل الاجتماعي** الذي يحاول أن يعرف من **الأب** سبب عدم ذهاب **مريم** إلى المدرسة، وإذا كانت تعامل بشكل مختلف عن بقية أطفال العائلة.

ويأخذ الوالد البطاقة التالية:

أنت تعامل مريم بأحسن ما تستطيع، ولكنك لا تعتقد أن المدرسة مهمة للبنات. وأنت تحتاج إلى كل المساعدة التي يستطيع الأطفال أن يقدموها لتأمين أسباب العيش، ولقد مللت المجيء إلى المدرسة وإضاعة وقت العمل في ذلك.

على **المراقبين** أن يلاحظوا كيف يقيم العامل الاجتماعي التواصل:

- هل هو مستمع جيد؟
- هل يستكشف المسألة بالعمق ويعرف ما إذا كانت مريم تعامَل بشكل مختلف عن الأطفال الآخرين؟ هل يجد الحلول مع الأب وينهي المحادثة بشكل داعم؟

ملاحظة: إن التحادث مع الكبار يحتاج إلى **نفس المهارات** التي نحتاجها في التحادث مع الأطفال.

٥ ـ صعوبات في وجه التحادث مع الأسرة (١٥ دقيقة)

في **المجموعة بكاملها:** نناقش الصعوبات التي يمكن أن نواجهها عند التحدث إلى أهل الأطفال، أو من يعتني بهم إن كانوا يعيشون في دور الأطفال أو لدى عائلة بالتبني أو التكفل مثلاً.

٦ ـ استراحة (٣٠ دقيقة)

التخطيط والمراجعة

١ ـ عمل المتابعة (٤٥ دقيقة)

نكتب خطة للعمل الذي يجب تنفيذه قبل اجتماع المتابعة. (يمكن عمل ذلك في المجموعة بكاملها أو في مجموعات صغيرة).

٢ ـ المراجعة (٣٠ دقيقة)

نراجع أعمال ورشة العمل

٣ ـ ختام الورشة

مراجع أخرىٰ مفيدة

مساعدة الأطفال في الضيق والنزاعات:

دليل للمعلمين العاملين مع الأطفال في ظروف العنف والأوضاع القاسية، وهو يساعد على تمييز وفهم الآثار التي تتركها الحروب والنزاعات الاجتماعية والعنيفة على مشاعر الأطفال وتطورهم. الخبرة دلّت على أنه مفيد في مساعدة جميع الأطفال وكل المعلمين في عملهم اليومي. خطوة خطوة نحو السبل الكفيلة بدعم الأطفال الذين خاضوا تجربة العنف والقسوة، مع تشديد على دور المعلم.
إعداد: نعومي ريتشمان وديانا بيريرا وآخرين.

برنامج «من طفل إلى طفل»:

«من طفل إلى طفل»، نهج في التربية الصحية والرعاية الصحية الأولية، ينتشر في بلدان كثيرة من العالم ويستخدمه العاملون في الصحة والتعليم في أكثر من ٦٠ بلداً. تصدر مواد التدريب والتقييم في كتابين:

* **كتاب التدريب والتقييم:** الأفكار الرئيسية لهذا البرنامج، دليل التدريب والتطبيق، دليل التقييم والمتابعة، كيف تستعمل القصص، كيف تنظم ورشة عمل.
* **كتاب الأنشطة:** نمو الطفل وتطوره، التغذية، النظافة الشخصية ونظافة المجتمع، السلامة، اكتشاف الإعاقات ومساعدة المعوقين، الوقاية وعلاج الأمراض، أساليب الحياة السليمة، تفهم مشاعر الأطفال.

مع فصول من الأنشطة والأفكار حول عمل: **أطفال الشوارع المشردين، الأطفال في ظروف الحرب، الأطفال الذين يعيشون في المؤسسات**.. إلخ.

لا تطور بدون لعب:

كتيّب عن أهمية اللعب ودوره عند الأطفال. دليل للأهل والعاملات مع الأطفال، من الولادة وحتى ١٠ سنوات.

خطوات تطور الطفل:

يتعامل هذا الكتاب مع التطور الحركي وتطور الإدراك الحسي عند الأطفال. دليل مهم للأهل والمعلمات والحاضنات. فهو يساعدهم على فهم أفضل لمراحل تطور الطفل ونموه، ولما يحتاج إليه لكي يطوِّر وينمّي قدراته البدنية والذهنية بشكل صحي. وهو يساعد أيضاً على إرساء الشراكة بينهم على أساس من المعرفة والتكامل.

العمل مع الآباء والأمهات:

مورد مهم لجميع العاملين في تطور الطفولة المبكرة ومساندة الأسرة. مجموعة واسعة من التمارين:

- لدورات تدريب العاملين في رياض الأطفال
- دورات التنشيط والمراجعة،
- تعزيز مهارات التعامل مع الأهل،
- تبادل الخبرات والدعم،
- تحقيق الشراكة بين الروضة وبين البيت.

إعداد: إيريكا دي آت وجيليان بيو

رعاية الأطفال المعوقين:

قد يكون هذا الكتاب أهم دليل للمعلومات والأفكار الموجهة الى جميع المعنيين بخير وتقدم الطفل المعوق. وهو مصمم، بشكل خاص، للمناطق التي تفتقر الى الموارد. للعاملين في رعاية وتعليم وتأهيل الأطفال المعوقين، ولأهل الطفل المعوق وبرامج المجتمع. ثروة من المعلومات والتفاصيل المبسطة المشروحة بأكثر من ٤٠٠٠ صورة ورسم، حول أنواع الإعاقة المختلفة.

تطلب من: «ورشة الموارد العربية»؛ العنوان: ARC, P.O.Box. 7380 Nicosia - Cyprus; Tel. (+3572) 766741 - Fax. (+3572)766790

❊ كاراتيه ورفاقه:

فيلم من الصور المتحركة، يمكن أن يساعد في إنقاذ حياة بعض الناس، وهو مهم للغاية للفتيات والفتيان الذين يعيشون في المدن وخصوصاً المشردين منهم والذين يعيشون في الشوارع والأطفال المعرّضين للاستغلال الجنسي. مع دليل للاستعمال.

❊ سن الذهب:

فيلم من الصور المتحركة للفتيان والفتيات عن استعمال المواد المخدرة والحماية منها. هذا الفيلم يمكن أن يلهم كل من يرغب في الإصغاء الى الشبان والشابات وكل من يريد أن يساعدهم. وهو يروي قصة عن أطفال يعيشون حياة تعرّضهم للمخدرات، والكحول والمواد المخدِّرة الأخرى. مع دليل للاستعمال.

الأطفال تحت الظروف الصعبة:

دليل للآباء والمدرسين للتعامل مع الطفل في الظروف الصعبة. تأليف: د. فضل أبو هين. وزارة التربية والتعليم العالي، غزة، ١٩٩٥. أداة عملية لكل متخصص في شؤون الطفولة المربين العاملين مع الأطفال في ظروف الحرب والضغوط المختلفة. عرض لعدد كبير من المشكلات والنماذج وتمارين على التعاطي معها، مع أنشطة للأطفال أنفسهم.

تطلب من: «ورشة الموارد العربية»؛ العنوان: ARC, P.O.Box. 7380 Nicosia - Cyprus; Tel. (+3572) 766741 - Fax. (+3572)766790

التواصل مع الأطفال

إن النزاعات وظروف الضيق الاقتصادية والاجتماعية والحروب يمكن أن تترك آثارًا مدمرة على الأطفال، جسديًا ونفسيًا. ويحتاج هؤلاء الأطفال الى تفهم خاص والى دعم لمساعدتهم في أزمتهم وفي تعاملهم مع المستقبل.

ويهدف دليل «التواصل مع الأطفال» الى مساعدة العاملين في حالات النزاع والطوارئ والضيق على تطوير مهاراتهم في الاستماع والاتصال لكي يتعرفوا الى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على إقامة تواصل مع الآخرين. ويتعامل هذا الدليل مع أهمية فهم الطرق الثقافية المختلفة للاتصال، والتعايش بنجاح مع ظروف الضيق والشدة، وتجاوز عقبات الاتصال، وتقديم المواساة والتحدث الى العائلات، وتجنب «حرق النفس»، وغير ذلك من أمور.

ويستخدم الدليل حالات وأمثلة لتوضيح المشكلات التي تواجه الأطفال ويقترح طرقًا لحلها. وتسمح التمارين العملية وتفاصيل كيفية إدارة ورشة العمل للقارئ بتطوير الأفكار الواردة في الدليل واختبارها ثم تطبيقها في الواقع.

«التواصل مع الأطفال» هو الدليل الثاني في سلسلة من أدلة التطوير، ويشكل أداة لا تقدر بثمن بالنسبة لكل المهتمين بخدمات التطوير وتدريب الآخرين والإشراف عليهم.

تعمل «جمعية غوث الأطفال البريطاني» من أجل تحقيق فوائد دائمة للأطفال ضمن إطار المجتمعات التي يعيشون فيها، وذلك من خلال التأثير على السياسات والممارسة بواسطة خبرتها ودراستها في أنحاء مختلفة من العالم. وتسعى جمعية غوث الأطفال البريطاني، في كل عملها الى جعل حقوق الأطفال حقيقة قائمة ومجسدة.

الطبعة العربية:

هناك حاجة ماسة في كثير من المجتمعات العربية إلى مثل هذه النصوص، وإلى تدريب المعلمين وغيرهم من العاملين مع الأطفال على العمل في ظروف الحروب والمعاناة والضغوط الاجتماعية. استخدمت مسودة هذه الطبعة المعدّلة في دورة تدريبية إقليمية عربية نظمتها جمعية غوث الأطفال البريطانية SCF، مطلع ١٩٩٥، واختبرها كثيرون في العمل مع الأطفال.

* ***Communitcating with Children. Helping Children in Distress.*** By Naomi Richman. Save The Children Developmetn Manuals.

* First Arabic edition, 1999. Published by ***ARC***, ***The Arab Resource Collective***, ***Save the Children Fund*** (UK) with Bissan for Publishing & Distribution, Beirut.